RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO ISS, I.P. – 2008

GABINETE DE PLANEAMENTO/ UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO
MARÇO 2009

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Ficha Técnica

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Instituto da Segurança Social, I.P.
Gabinete de Planeamento
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão
Av. Almirante Reis, 133, 6.º – 1115-050 Lisboa
ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Relatório de Actividades 2008
Título

Março de 2009
Data

Índice Geral

Capítulo 1
Nota Introdutória 3

Capítulo 2
Auto-Avaliação 80

Capítulo 3
Balanço Social 116

Capítulo 4
Avaliação Final 119

Anexos 140

Capítulo 1

Nota Introdutória

Índice

Introdução **7**

Parte I – Sumário Executivo **9**

Parte II – Enquadramento **14**
II.1 Sector da Segurança Social *14*
II.2 Sistema de Segurança Social *15*
II.3 Instituto da Segurança Social, IP *18*
II.3.1 Enquadramento Legal *18*
II.3.2 Referências Estratégicas *19*
II.3.3 Estrutura orgânica *21*

Parte III – Gestão dos Recursos Afectos **25**
III.1 Recursos Financeiros *25*
III.2 Recursos Humanos *28*
III.2.1 Caracterização *28*
III.2.2 Formação *29*
III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores *30*
III.3 Recursos Físicos *32*
III.3.1 Administração e Património *32*
III.4 Rede de Atendimento *33*
III.4.1 Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes *34*
III.4.2 Contact Center Nacional *37*
III.4.3 Segurança Social Directa (Serviços e Postos de Atendimento) *38*
III.5 Despesas de Investimento *39*
III.5.1 Programa de Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações *39*
III.5.2 Programa de Informatização da Segurança Social *40*
III.6. Sistema de Controlo Interno *41*

Parte IV – Sistema de Segurança Social **49**
IV.1 Gestão das Prestações *49*
IV.1.1 Beneficiários *49*
IV.1.1.1 Beneficiários Activos (Regime Geral) *49*
IV.1.1.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) *50*
IV.1.2 Principais Prestações Imediatas (beneficiários, valores e tempos) *50*
IV.1.2.1 Protecção na Maternidade, Paternidade e Adopção *50*
IV.1.2.2 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego *51*
IV.1.2.3 Subsídio de Doença *52*
IV.1.2.3.1 Serviço de Verificação de Incapacidades – SVIT *52*
IV.1.2.4 Prestações Familiares *52*
IV.1.2.5 Rendimento Social de Inserção (RSI) *53*
III.1.4.1 Tempos médios de processamento das prestações *54*
IV.1.3 Pensões e Complementos *54*
IV.1.3.1 Velhice *54*
IV.1.3.2 Invalidez *55*
IV.1.3.3 Complemento Solidário para Idosos (CSI) *55*
III.1.4.1 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos *56*

IV.1.4 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais 56
IV.1.5 Protecção Jurídica 57
IV.1.6 Combate à Fraude e Evasão Prestacional 58
IV.2 Contribuições 59
IV.2.1 Entidades Empregadoras 59
IV.2.2 Gestor do Contribuinte 59
IV.2.3 Combate à Fraude e Evasão Contributiva 60
IV.3 Protecção Social de Cidadania 61
IV.3.1 Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários) 61
IV.3.1.1 Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais 61
IV.3.1.2 Programa P17 do OE Serviços e Equipamentos Sociais 63
IV.3.1.3 Medida 5.6 do Eixo 5 – POEFDS (QCAIII) 64
IV.3.1.4 Medida Desconcentrada 3.7 – PORLVT (QCAIII) 65
IV.3.1.5 Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais 66
IV.3.2 Respostas Sociais, Serviços e Programas de Protecção Social 67
IV.3.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social .. 67
IV.3.2.1.1 Infância e Juventude 68
IV.3.2.1.2 Pessoas Adultas 69
IV.3.2.1.3 Família e Comunidade 70
IV.3.2.1.4 Apoios Financeiros Extraordinários 71
IV.3.2.2 Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais 71
IV.3.2.3 Gestão da Qualidade e Certificação 72
IV.3.2.4 Adopção 72
IV.3.2.5 Desinstitucionalização 73
IV.3.2.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) 73
IV.3.2.7 Rendimento Social de Inserção (RSI) – Programas de Inserção 73
IV.3.2.8 Rede Social 74
IV.3.2.9 Outros Programas e Medidas 74
IV.3.2.9.1 Programa Conforto Habitacional para as Pessoas Idosas 75
IV.3.2.9.2 Contratos Locais de Desenvolvimento Social 76
IV.3.2.9.3 Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII) 77
IV.3.3 Fiscalização a Equipamentos Sociais 78

Índice de Quadros

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais 24
Quadro 2 Estrutura da Despesa Global 25
Quadro 3 Evolução do número de recursos humanos 29
Quadro 4 Formação de recursos humanos 30
Quadro 5 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores do ISS, IP 31
Quadro 6 Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores do ISS, IP 32
Quadro 7 Número de Atendimentos 33
Quadro 8 Características e resultados do inquérito à satisfação dos clientes do ISS, IP 36
Quadro 9 Acessos à Segurança Social Directa 38
Quadro 10 Beneficiários Activos 49
Quadro 11 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) 50
Quadro 12 Subsídio por Maternidade e Paternidade 51
Quadro 13 Prestações de Desemprego 51
Quadro 14 Subsídio por Doença 52
Quadro 15 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT) 52
Quadro 16 Prestações Familiares 53
Quadro 17 Rendimento Social de Inserção (RSI) 53
Quadro 18 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas 54
Quadro 19 Complemento Solidário para Idosos 56
Quadro 20 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos 56
Quadro 21 Doenças Profissionais 57
Quadro 22 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa 57
Quadro 23 Protecção Jurídica 58
Quadro 24 Acções de Fiscalização a Beneficiários 59
Quadro 25 Acções de Fiscalização a Entidades Empregadoras 61
Quadro 26 PARES – Resultados agregados das 3 Fases de Candidatura 62
Quadro 27 Lugares a Criar/Remodelar - Resultados agregados das 3 Fases de Candidatura 62
Quadro 28 Execução Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais 63
Quadro 29 Execução PIDDAC P17 Serviços e Equipamentos Sociais 64
Quadro 30 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS 65
Quadro 31 Medida 3.7 – Eixo 3 do PORLVT 66
Quadro 32 MASES – N.º de Respostas Sociais e Utentes abrangidos 67
Quadro 33 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social 68
Quadro 33 Fiscalização a Equipamentos Sociais 78

Índice de Figuras

Figura 1 Estrutura Orgânica do ISS, IP 23

Introdução

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, *Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Actividades*, 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 Relatório de Actividades referente ao ano de 2008.

Este Relatório apresenta um esquema composto por Quatro Capítulos e Anexos, onde se incluem as Fichas de Auto-Avaliação remetidas pelos responsáveis nacionais de projectos e as grelhas de monitorização do QUAR para o ISS, IP e para cada um dos Centros Distritais.

O primeiro capítulo, Nota Introdutória, pretende dar sequência aos relatórios dos anos anteriores e está estruturado em quatro Partes. A Parte I é a do sumário executivo, a Parte II enquadra, a Parte III identifica e caracteriza os principais recursos existentes, segundo as áreas operacionais, de apoio geral e de apoio especializado, e a parte IV espelha os principais indicadores do Sistema de Segurança Social existente.

O segundo capítulo, Auto-Avaliação, evidencia os resultados alcançados de acordo com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projectos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

O terceiro capítulo diz respeito ao Balanço Social e, por fim, o quarto capítulo, efectua a Avaliação Final.

O ano em análise continuou dominado pelo processo reformador da Administração Pública, no caso do ISS, IP foi a publicação do D.L. n.º 214/2007, de 29 de Maio, que definiu e aumentou as suas atribuições e competências e a publicação da Portaria nº 638/2007, de 30 de Maio, que definiu os Estatutos e uma nova Estrutura Orgânica.

O ano de 2008 concluiu o processo de reestruturação do ISS, IP marcado pela criação de serviços comuns nas áreas de administração geral, por um projecto global e

transversal de reengenharia de processos, pela continuação da redução de recursos humanos em resultado do elevado número de aposentações e do congelamento das admissões, pela consolidação do sistema de monitorização mensal do Plano de Acção, pela implementação do QUAR e por uma acentuada melhoria do serviço prestado, nas três vertentes fundamentais: qualidade, eficiência e eficácia.

Parte I – Sumário Executivo

A actividade do ISS, IP em 2008 foi orientada por um Plano de Acção exigente e ambicioso, visando conciliar a melhoria do desempenho nos serviços prestados aos contribuintes e beneficiários da Segurança Social com a redução de recursos humanos que se continuou a verificar.

O PAISS 2008 (Plano de Acção do ISS, IP para 2008) incluía actividades relacionadas com 90 objectivos operacionais, desenvolvidos a partir de cinco objectivos estratégicos:

OE1 - Reforçar a protecção social
OE2 - Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
OE3 - Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE4 - Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE5 - Aumentar a eficiência dos serviços

Os três primeiros objectivos estratégicos visavam principalmente aumentar a eficácia do ISS, IP nos serviços prestados aos beneficiários e contribuintes, o quarto visava melhorar a qualidade no relacionamento com os cidadãos e o quinto aumentar a eficiência dos serviços, através do aumento da produtividade dos recursos utilizados.

Para cada um dos 90 objectivos operacionais estabeleceram-se para 2008 metas ambiciosas, representando melhorias substanciais em relação ao desempenho do ano anterior, mau grado a previsível redução dos recursos disponíveis.

Entre estes, foram seleccionados para o QUAR do ISS 21 objectivos, os quais, embora não abrangendo todo o espectro de actividades do ISS, foram considerados os mais relevantes para o ano de 2008.

Estes 21 objectivos desdobravam-se em:

- Sete objectivos de eficácia, dos quais foram superados cinco e apenas um não foi atingido;

- Cinco objectivos de eficiência, todos superados;
- Nove objectivos de qualidade, dos quais dois foram superados, três atingidos e quatro não atingidos.

Globalmente, o resultado da execução do QUAR do ISS, IP foi de 104 %, o que se considera notável face ao grau de exigência dos objectivos e à redução dos recursos disponíveis.

A melhoria da eficiência global do ISS é bem visível na evolução das despesas de administração, que, excluindo transferências e subsídios, se reduziram em valor absoluto de 383,8 M € em 2007 para 378,4 M € em 2008. O que representa uma redução nominal da despesa de 5,4 M € e uma redução do ratio "despesas de administração / despesa total" de 2,23 % em 2007 para 2,09 % em 2008.

A contracção de custos foi devida principalmente à diminuição dos recursos humanos, que durante o ano se reduziram de 12.918 para 12.453, ou seja, menos 465 pessoas. Esta redução foi em geral devida ao elevado número de aposentações, não compensado por admissões de novos colaboradores.

Apesar desta redução, foi possível obter ganhos de eficácia muito significativos, de 2007 para 2008, tais como:

- O aumento do nº de processos deferidos do Complemento Solidário para Idosos, de cerca de 56 mil para 180 mil;
- O aumento da taxa de desinstitucionalização de crianças e jovens de 19 % para 37 %;
- O aumento da taxa de celebração de acordos de inserção do RSI (Rendimento Social de Inserção) de 61 % para 86 %;
- O acompanhamento personalizado, pelo "Gestor de Contribuinte", de mais de 21 mil contribuintes;
- A redução do tempo médio de processamento de requerimentos RSI de 115 para 66 dias;
- A redução dos tempos médios dos processos de velhice de 73 para 55 dias,

- A redução dos tempos médios de conclusão dos processos de doença profissional de 352 para 204 dias;
- O aumento do nº de exames marcados para verificação de incapacidades temporárias (SVIT) de 253 mil para 328 mil.

Para estes ganhos de eficácia, foram determinantes os aumentos de produtividade nas áreas das prestações e do desenvolvimento social, para os quais foram definidos objectivos em sede de PAISS 2008, tendo em conta os resultados do "benchmarking" entre Centros Distritais realizados no ano anterior.

Estes resultados foram obtidos num contexto de aumento do nº de beneficiários activos e inactivos da Segurança Social, conforme apresentado no capítulo 4 deste relatório, e num ano em que foram introduzidos novos subsídios sociais e majorados alguns dos existentes:

- Criação dos novos subsídios sociais de maternidade, paternidade e adopção (Decreto-Lei nº 105/2008, de 25 de Junho) enquanto prestações pecuniárias no âmbito do subsistema de solidariedade destinadas a garantir rendimentos em situações de carência económica, nas eventualidades de maternidade, paternidade e adopção de beneficiários que não tenham carreira contributiva ou em que esta seja insuficiente para aceder às prestações do sistema previdencial;
- Actualização extraordinária dos montantes do abono de família para crianças e jovens integrados em agregados familiares de menores recursos (Portaria nº 425/2008, de 16 de Junho);
- Majoração do abono família para crianças e jovens inseridos em agregados monoparentais (Decreto-Lei nº 87/2008): majoração criada no âmbito do subsistema de protecção familiar, que regulamenta a bonificação do abono de família, numa óptica de diferenciação positiva sendo o valor da prestação objectivo de majoração percentual.

Em paralelo com a actividade operacional do Instituto, e na sequência do projecto de reengenharia "SCORE" desenvolvido em 2007, prosseguiu-se com a criação de Serviços Comuns nas áreas de:

- Gestão Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Aprovisionamentos
- Gestão do Património

e desenvolveram-se dois projectos estratégicos "estruturantes", que produzirão resultados nos anos seguintes:

- O "contact center" nacional, designado por "Via Segurança Social";
- O projecto START, dedicado à gestão documental e arquivo.

O "Via Segurança Social", iniciou actividades, conforme planeado, em Dezembro de 2008, assegurando o atendimento telefónico do ISS, a nível nacional, através do "número azul" 808 266 266, e a resposta ao correio electrónico dirigido ao ISS, IP. Espera-se que este novo serviço venha a ter um impacte significativo no descongestionamento dos serviços de atendimento presencial, que registaram um aumento de procura significativo em 2008.

O projecto "START" permitiu, em 2008, classificar a documentação existente nos arquivos de conservação permanente existentes no ISS, inventariando 300 milhões de documentos A4, eliminando 84 milhões e reduzindo o nº de arquivos de 82 para 59, com vista à criação dum arquivo único central do ISS e à implementação dum sistema de gestão documental.

Em Setembro de 2008 realizou-se o 1º inquérito à satisfação dos colaboradores do ISS, ao qual responderam 43,8 % dos 12.890 colaboradores inquiridos. Os resultados globais, numa escala de 1 a 100, foram os seguintes:

- Satisfação 45,2
- Envolvimento 65,1
- Lealdade 52,5

e são reveladores do nível de esforço que tem sido pedido aos colaboradores do ISS e do seu envolvimento com a Missão do Instituto.

Face aos resultados acima referidos e conforme justificação detalhada apresentada no cap. 4, propõe-se para o desempenho deste Instituto em 2008 a menção de "Desempenho Bom".

O Conselho Directivo do ISS, IP.

Parte II – Enquadramento

Do ponto de vista da actividade do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP), o ano de 2008 foi marcado, à semelhança do ano anterior, por um ambiente externo caracterizado pela:

- Adequação ao programa do XVII Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano traçadas para o **Sector da Segurança Social** no triénio 2005-2009 e
- Reestruturação do **Sistema de Segurança Social,** que passa pela construção de uma terceira geração de políticas sociais que permita, para além da sua sustentabilidade económica, social e financeira o reforço de uma protecção social cada vez mais assente na diferenciação positiva das prestações face às diversas situações de risco.

II.1 Sector da Segurança Social

As Grandes Opções do Plano para 2005-2009 traduzem os compromissos do XVII Governo para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de cinco Grandes Opções.

O Sector da Segurança Social que concretiza a 2ª Grande Opção do Plano – *Reforçar a coesão, reduzindo a pobreza e criando mais igualdade de oportunidades* – perspectivou a sua acção, para o período, em quatro grandes prioridades:

1) Garantir as bases de um sistema público e universal de Segurança Social sustentável;
2) Assegurar e reforçar as bases da protecção social;
3) Combater a pobreza e salvaguardar a coesão social e inter-geracional;
4) Reforçar a eficiência administrativa do sistema de segurança social.

II.2 Sistema de Segurança Social

Os compromissos assumidos pelo Sector da Segurança Social, no âmbito das GOP atrás enunciadas, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social[1], que define as bases gerais em que assenta o sistema de segurança social.

O Sistema de Segurança Social apresenta, na sua composição três sistemas:

- **Sistema de Protecção Social de Cidadania;**
- **Sistema Previdencial;**
- **Sistema Complementar.**

O **Sistema de Protecção Social de Cidadania** compreende **três Subsistemas:**

O **Subsistema de Acção Social** tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias dos indivíduos e o desenvolvimento das respectivas capacidades.

A acção social destina-se também a assegurar a especial protecção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social. A acção social deve, ainda, ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a actividade de instituições não públicas.

Concretiza-se através de:

- Serviços e equipamentos sociais;
- Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
- Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de excepcionalidade;
- Prestações em espécie.

[1] Lei n.º 4/2007 de 16 de Janeiro

O **Subsistema de Solidariedade,** que se destina 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 subsistema previdencial.

Concretiza-se através de:

- Prestações do rendimento social de inserção;
- Pensões sociais;
- Subsídio social de desemprego;
- Complemento solidário para idosos;
- Complementos sociais;
- Outras prestações ou transferências afectas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objectivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

  - O regime não contributivo;
  - O regime especial de segurança social das actividades agrícolas;
  - Os regimes transitórios ou outros formalmente equiparados a não contributivos;

O **Subsistema de Protecção Familiar** que visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as eventualidades legalmente previstas (encargos familiares e encargos no domínio da deficiência e dependência), aplica-se à generalidade das pessoas.

A protecção nas eventualidades previstas no âmbito deste subsistema concretiza-se através da concessão de prestações pecuniárias. A atribuição das prestações depende de residência em território nacional e demais condições fixadas na lei.

O **Sistema Previdencial**, que assenta no princípio da solidariedade de base profissional, assegura, entre outras, as prestações pecuniárias substitutivas dos rendimentos de trabalho perdidos em consequência da verificação de eventualidades legalmente definidas e concretiza-se através das seguintes prestações:

- Doença;
- Maternidade, paternidade e adopção;
- Desemprego;
- Acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Invalidez;
- Velhice;
- Morte.

Este sistema abrange os seguintes regimes:

- O regime geral de segurança social (RG) aplicável à generalidade dos trabalhadores por conta de outrem e aos trabalhadores independentes;
- Os regimes especiais;
- Os regimes de inscrição facultativa.

O **Sistema Complementar** compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva e de iniciativa individual.

O **Regime Público de Capitalização** é um regime de adesão voluntária individual, com organização e gestão da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da protecção social dos beneficiários;

Os **Regimes Complementares**

- De iniciativa colectiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.

- 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.

II.3 Instituto da Segurança Social, IP

O Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP), é uma pessoa colectiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com natureza de Instituto Público, sob tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

O ISS, IP está integrado na administração indirecta do Estado, tem âmbito nacional e prossegue as atribuições cometidas ao Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, sob a superintendência e tutela do respectivo Ministro.

II.3.1 Enquadramento Legal

- Foi criado pelo Decreto-Lei n.º 45-A/2000, de 22 de Março, viu os seus estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 316-A/2000 de 7 de Dezembro, posteriormente alterados pelo Decreto-Lei n.º 112/2004 de 13 de Maio.
- A sua estrutura orgânica foi definida e regulamentada pela Portaria n.º 543-A/2001, de 30 de Maio.
- As Portarias nº 988 a nº 1004/2001, de 17 de Agosto, e nº 1009/2001, de 18 de Agosto, aprovam a estrutura orgânica interna dos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social e do Centro Nacional de Pensões.
- O Decreto-Lei nº 2/2003**,** de 6 de Janeiro, no nº 3 do artº 2º, refere que o ISSS «sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto de Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais de Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projecto PROFISSS».
- O Decreto-Lei nº 112/2004, de 13 de Maio, veio conferir novas atribuições ao ISSS, nomeadamente, na área da gestão de contribuições da Segurança Social, procedendo à extinção das delegações distritais do IGFSS, as quais foram incorporadas no ISSS.
- O Decreto-Lei nº 171/2004, de 17 de Julho, que reestruturou o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, alterou a designação do ISSS para Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.).
- O Decreto-Lei nº 211/2006, de 27 de Outubro, que reestruturou o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, introduziu alterações decorrentes da aplicação do PRACE.

- O Decreto-Lei nº 214/2007, de 29 de Maio, mantendo, no essencial, as atribuições que ao ISS, IP foram cometidas aquando da sua criação, introduz agora novas atribuições e competências que decorrem da reestruturação do MTSS.
- A Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio, publica em Anexo os Estatutos do Instituto da Segurança Social, I.P, identificando a nova estrutura orgânica.

II.3.2 Referências Estratégicas

As principais **referências estratégicas** do ISS, IP integram:

Visão:

Garantir a protecção e integração social dos cidadãos;

Missão:

A gestão dos regimes de segurança social:

- o reconhecimento dos direitos;
- o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social;
- o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais;

O exercício da Acção Social,

Assegurar a aplicação dos acordos internacionais de segurança social e acção social.

Valores:

- Respeito;
- Cortesia;
- Honestidade;
- Não discriminação;
- Equidade social;
- Diferenciação positiva;
- Melhoria contínua;
- Preservação ambiental.

Política da Qualidade – Esta visa assegurar o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários, cuja concretização mobilizou, em 2008, de forma abrangente toda a sua estrutura orgânica, são seguidamente enunciados:

Objectivos Estratégicos Primários:

1. Reforçar a Protecção Social;
2. Melhorar o desempenho da atribuição das prestações;
3. Aumentar o grau de cumprimento contributivo;
4. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado;
5. Aumentar a eficiência dos Serviços.

Objectivos Estratégicos Subsidiários:

1.1 – Conciliar a vida familiar e profissional das famílias;

1.2 – Combater a pobreza dos mais idosos;

1.3 - Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência;

1.4 – Agilizar a adopção plena;

1.5 – Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens;

1.6 – Combater a exclusão social;

1.7 – Qualificar as respostas sociais;

2.1 – Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas;

2.2 – Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de pensões e complementos;

2.3 – Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional;

2.4 – Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas;

2.5 – Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas;

2.6 – Apoiar a implementação do regime público de capitalização;

3.1 – Prevenir e reduzir o incumprimento;

3.2 – Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores;

4.1 – Melhorar o Atendimento Presencial;
4.2 – Aumentar a utilização do canal Internet;
4.3 – Melhorar o atendimento telefónico;
4.4 – Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS, IP;
4.5 – Uniformizar a imagem do ISS, IP;
4.6 – Formar recursos externos ao ISS, IP;
5.1 – Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por "benchmarking";
5.2 – Formar e requalificar os Recursos Humanos de acordo com as novas necessidades do ISS, IP;
5.3 – Implementar uma Gestão por Objectivos e criar Indicadores de desempenho para todos os serviços;
5.4 – Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP.
5.5 – Garantir a adequada aplicação dos Fundos Estruturais;
5.6 – Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto;
5.7 – Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos;
5.8 – Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
5.9 – Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação.

Em Anexo consta a versão resumida do Plano de Acção do ISS, IP de 2008 (PAISS08) com a indicação de cada um dos objectivos operacionais integrados nos objectivos estratégicos primários e subsidiários acima identificados.

II.3.3 Estrutura orgânica

A Estrutura orgânica sofreu alterações por motivo da nova legislação já referida em capítulo anterior e foi concretizada através da seguinte estrutura:

- Serviços Centrais
  Áreas Operacionais:
  - Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições;
  - Departamento de Prestações e Atendimento;

- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização.

Áreas de Administração Geral:

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão Financeira;
- Departamento de Administração e Património.

Áreas de Apoio Especializado:

- Gabinete de Planeamento;
- Gabinete de Gestão da Informação;
- Gabinete de Qualidade e Auditoria;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso;
- Gabinete de Comunicação;
- Gabinete de Apoio a Programas;
- Gabinete de Apoio Técnico.

- Centros Distritais
  - Centro Distrital de Aveiro
  - Centro Distrital de Beja
  - Centro Distrital de Braga
  - Centro Distrital de Bragança
  - Centro Distrital de Castelo branco
  - Centro Distrital de Coimbra
  - Centro Distrital de Évora
  - Centro Distrital de Faro
  - Centro Distrital de Guarda
  - Centro Distrital de Leiria
  - Centro Distrital de Lisboa
  - Centro Distrital de Portalegre
  - Centro Distrital de Porto
  - Centro Distrital de Santarém
  - Centro Distrital de Setúbal
  - Centro Distrital de Viana do Castelo
  - Centro Distrital de Vila Real
  - Centro Distrital de Viseu

- Centro Nacional de Pensões (CNP).
- Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais (CNPRP)

Figura 1 Estrutura Orgânica do ISS, IP

Os Centros Distritais do ISS, IP reflectem realidades distritais diversas em dimensão e complexidade, que necessariamente se traduzem numa estrutura orgânica diferenciada. No entanto, procurando um equilíbrio entre estas diversas realidades com vista à harmonização possível da estrutura dos serviços, identificam-se 4 grupos de centros distritais, definidos em função do número de beneficiários abrangidos:

- Centros Distritais com mais de 800.000 beneficiários activos,
- Centros Distritais com mais de 300.000 e menos de 800.000 beneficiários activos,
- Centros Distritais com mais de 100.000 e menos de 300.000 beneficiários activos,
- Centros Distritais com menos de 100.000.

Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respectivos Directores de Segurança Social, uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente será ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de sectores e equipas.

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais

Tipologia	Beneficiários activos	Centros Distritais
1	mais de 800.000	Lisboa e Porto
2	mais de 300.000 e menos de 800.000	Aveiro, Braga e Setúbal
3	mais de 100.000 e menos de 300.000	Coimbra, Faro, Leiria, Santarém e Viseu
4	menos de 100.000	Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castelo e Vila Real

Em Anexo constam os organogramas de cada um dos Centros Distritais, bem como, do CNP e do CNPRP.

Parte III – Gestão dos Recursos Afectos

Os Serviços do ISS, IP responsáveis pela execução das actividades de suporte – *que contribuem para a eficácia e eficiência das actividades de natureza operacional, sendo estas, no caso vertente: do Sistema de Protecção Social de Cidadania, do Sistema Previdencial e do Regime Público de Capitalização no âmbito do Sistema Complementar* – asseguraram, no ano em análise, uma gestão rigorosa dos recursos que lhes estavam afectos e que tinham por competência administrar.

III.1 Recursos Financeiros

O ISS, IP no exercício das suas actividades – operacionais e de apoio geral – realizou uma despesa global de mais de 18 mil milhões de euros, que se traduziu numa variação de 5,1 pontos percentuais face ao ano anterior. A estrutura da despesa é a que se apresenta no Quadro 1.

Quadro 2 Estrutura da Despesa Global

Unidade: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2008		2007		Variação	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	296.790	1,6%	298.739	1,7%	-1.949	-0,7%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	74.339	0,4%	70.831	0,4%	3.508	5,0%
03 - Juros e Outros Encargos	87	0,0%	145	0,0%	-58	-40,0%
04 - Transferências Correntes	17.701.218	97,8%	16.832.022	97,7%	869.196	5,2%
05 - Subsídios	8.541	0,0%	7.491	0,0%	1.050	14,0%
06 - Outras Despesas Correntes	2.112	0,0%	2.304	0,0%	-192	-8,3%
07 - Aquisição de Bens de Capital	5.093	0,0%	11.569	0,1%	-6.476	-56,0%
08 - Transferências de Capital	16.765	0,1%	3.384	0,0%	13.381	395,4%
Total	**18.104.945**	**100%**	**17.226.485**	**100%**	**878.460**	**5%**

Fonte: DGF, 2008.

No que se refere à observação nos principais agrupamentos de despesa do ISS,IP durante o exercício de 2008, importa destacar os seguintes comportamentos:

- **Custos com pessoal**

  O decréscimo observado nos custos com o pessoal, resulta do aumento de saídas dos colaboradores do ISS, IP por aposentação, com destaque no Funcionamento dos Estabelecimentos Integrados que apresentam uma quebra de -3,8% .

  O decréscimo, na despesa com o pessoal no orçamento de Administração, foi percentualmente inferior, verificando-se uma redução de apenas -1,3%. Em 2008, o número de aposentações contribuiu decisivamente para a redução da despesa, verificando-se um decréscimo de -4,4% na rubrica de remunerações do Pessoal do Quadro em Regime de Função Pública. No entanto, parte desse resultado foi compensado pelo crescimento das despesas nas seguintes rubricas:

  - D.01.01.04 - Pessoal em Regime de Contrato Individual de Trabalho, apresenta variação de +11,0% face ao período homólogo de 2007, traduzindo o impacto dos concursos de promoção abertos em 2007;

  - D.01.01.07 - Pessoal em Regime de Tarefa ou Avença, regista uma variação de +20,9% face a 2007, efeito do acréscimo dos contratos de avença com os médicos dos Serviços de Verificação de Incapacidade;

  - D.01.01.08 - Pessoal a Aguardar Aposentação, revela um acréscimo de +40,4% significando um aumento no tempo médio nos prazos de aposentação da C.G.A..

- **Aquisição de Bens e Serviços**

  Em 2008, verifica-se um acréscimo de 5% na aquisição de bens e serviços. Para este crescimento contribuíram principalmente, as rubricas de Alimentação-refeições confeccionadas (Funcionamento dos Estabelecimentos Integrados), os Outros Trabalhos Especializados que traduz a celebração de contratos de aquisição de serviços de contratação de pessoal em regime de Outsoursing (Estabelecimentos Integrados, CPCJR, Administração) e

finalmente, a rubrica de Outros Serviços que regista um aumento no âmbito da emissão de prémios de vales de correio das Pensões, CSI e RSI.

- **Juros e Outros Encargos**

  A despesa registada na rubrica de Juros e Outros Encargos, apresenta um decréscimo de 40% em 2008, face ao ano anterior, e corresponde, essencialmente, a juros de mora e compensatórios.

- **Transferências Correntes**

  As transferências Correntes representam a principal despesa do ISS,IP, verificando-se um acréscimo de 5,2% relativamente a 2007. Para este efeito, contribuíram decisivamente os seguintes acréscimos:

  - Subsistema de Solidariedade – Complemento Solidário para Idosos (+181,54%) e Rendimento Social de Inserção (+15,1%) e a implementação do Subsídio Social na Maternidade;
  - Subsistema de Protecção Social – A Protecção Familiar associada ao regime geral aumentou 12,83% e o regime não contributivo cresceu 53,27%;
  - Subsistema de Acção Social – Neste subsistema destaca-se o acréscimo nas transferências para as IPSS no orçamento de Gestão Corrente (+4%) e Orçamento Programa (+11,2%) bem como nos programas sociais, nomeadamente, na Rede de Cuidados Continuados Integrados (+333,2%).
  - Sistema Previdencial – O Orçamento de Administração inclui uma transferência corrente no valor de cerca de 3.067m€, correspondente ao pagamento de 2.943m€ ao Instituto Emprego e Formação Profissional, no âmbito do protocolo celebrado entre esse Instituto, o ISS,IP e o II,IP., e o restante, à transferência de verbas para a Secretaria Geral do MTSS, referente à passagem de funcionários para o sistema de mobilidade especial.

- **Subsídios**

  No que refere aos Subsídios concedidos, o acréscimo observado de 14%, está directamente associado à transferência para esta rubrica do valor correspondente ao pagamento ao CCD de cerca 2.098m€. O valor transferido para as IPSS em subsídios eventuais registou um decréscimo de 1.048m€ (-13,99%).

- **Outras Despesas Correntes**

  A rubrica Outras Despesas Correntes, regista em termos globais um decréscimo de 8,3% resultado da redução destas despesas principalmente no Orçamento de Administração, na componente associada às despesas com os POC – Programa Ocupacionais.

- **Aquisição de Bens de Capital**

  O decréscimo verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, resulta essencialmente de uma baixa execução do PIDDAC 2008.

- **Transferências de Capital**

  Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2008, deve-se, sobretudo, às transferências para um total de 124 Instituições, com uma despesa associada de 14.847m€, no âmbito do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

III.2 Recursos Humanos

III.2.1 Caracterização

No ano de 2008, conforme Balanço Social (Q1.1 Contagem de Efectivos), prestaram serviço no ISS, I.P 12.910 trabalhadores, menos 411 que em 2007, traduzindo-se numa redução de cerca de 3 % no total de efectivos. Importa salientar que desse total, 9.610 eram trabalhadores em regime de nomeação.

Quadro 3 Evolução do número de recursos humanos

Anos	2008	2007	2006	Variação (2008-2006)	
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Recursos Humanos	12.910	13.321	14.166	-624	-23%

Fonte: Balanço Social.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- A predominância de trabalhadores pertencia ao sexo feminino, à semelhança de anos anteriores, sendo as mulheres 80 % do total dos efectivos;
- O nível médio de idade situou-se nos 47 anos e meio;
- O grupo de trabalhadores com maior peso na organização pertencia à carreira administrativa, com 5.626 do total de efectivos, que sobe para 7.891 se adicionados os trabalhadores auxiliares e operários. Segue-se a carreira técnica superior com 2.307 e os dirigentes e chefias com 961 colaboradores. As restantes carreiras são menos representativas, embora sejam carreiras especializadas à semelhança da carreira técnica superior (médicos, docentes, inspectores, informáticos, técnicos e técnicos profissionais);
- A relação jurídica de emprego em relação ao total de efectivos, verifica-se do seguinte modo: 74 % de trabalhadores com nomeação definitiva; 20 % com contrato individual de trabalho sem termo, 4 % no regime de prestação de serviços, 2 % em pessoal requisitado/destacado e em outras situações.

III.2.2 Formação

O Plano de Formação de 2008 teve um aumento de volume de formação, relativamente ao ano de 2007, de quase 200%. O grau de execução do objectivo foi muito positivo, contribuindo para isso a sensibilidade demonstrada pelos Dirigentes para a importância da formação dos seus colaboradores e equipas.

O Plano de formação iniciou a sua execução em Janeiro e terminou em Dezembro, mantendo sistematicamente uma oferta equilibrada relativamente ao número de cursos e acções ao longo do ano. O número de cursos realizados foi igualmente muito superior e a oferta formativa foi alargada, abrangendo categorias profissionais e áreas

funcionais que até ao momento não tinham sido contempladas nos Planos de Formação realizados.

Durante o ano, 71% dos 12.356 trabalhadores do ISS teve acções de formação de 7 horas e 27 % acções de formação de 35 horas. Relativamente às metas inscritas em PAISS, IP 2008 que fixavam 75% de trabalhadores com acções de formação de 7 horas, registou-se um desvio negativo de 4 p.p., enquanto que em relação à formação de 35 horas se registou um desvio positivo de 17 p.p., o que significa uma superação da meta.

Quadro 4 Formação de recursos humanos

Formação		2008	2007	2006	Variação (2008-2006)	
		N.º	N.º	N.º	N.º	%
N.º de acções de formação	Total	**1.061**	**2.750**	**1.685**	**-624**	**-23%**
	< 30 horas	1.013	2.593	1.436	-423	-16,3%
N.º de participantes		8.849	11.109	12.388	-3.539	-31,9%
N.º de horas		291.064	132.551	279.138	11.926	9,0%
Despesa Anual		759.674	712.547	871.500	-111.826	-15,7%

Fonte: Balanço Social.

III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

As sucessivas alterações legislativas verificadas desde a criação do ISS em 2001, com maior incidência aquando da aplicação do PRACE, em 2007/8, bem como alterações de paradigma na gestão de RH, implicaram mudanças nas práticas de gestão com os concomitantes efeitos de alguma instabilidade no clima organizacional.

Assim, considerou-se importante compreender como se posicionam os clientes internos face às recentes mudanças da administração pública e que conduziram à reorganização interna do ISS, I.P, através da aplicação de um questionário.

Para tal, foi considerado o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utilizam. Este modelo considera como determinantes do

Índice de Satisfação as dimensões consideradas no Quadro 5. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o indicador Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP e um nível mais baixo na de Reconhecimento e Recompensa, nomeadamente no indicador Sentimento de que estou a ser bem pago.

Da avaliação dos resultados de forma mais detalhada, é possível apontar as dimensões prioritárias de actuação para aumentar os níveis de "satisfação", "lealdade" e "envolvimento" dos colaboradores do ISS, IP.

Quadro 5 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores do ISS, IP

Dimensão	N.º de Indicadores
Contexto organizacional	10
Posto de trabalho	7
Reconhecimento e recompensa	5
Cooperação e comunicação	5
Política e estratégia	2
Mudança e inovação	3
Qualidade	7
Relações com as chefias	2
Expectativas	1
Satisfação	**3**
Lealdade	**2**
Envolvimento	**2**

Do ponto de vista da melhoria da Satisfação, as dimensões a priorizar correspondem ao Reconhecimento e Recompensa e ao Contexto Internacional; ao nível da Lealdade há que dar maior atenção ao Contexto Organizacional, à Qualidade e ao Reconhecimento e Recompensa e no que respeita o Envolvimento serão prioritárias as dimensões da Qualidade e do contexto Organizacional.

Índice de Satisfação as dimensões consideradas no Quadro 5. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o indicador Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP e um nível mais baixo na de Reconhecimento e Recompensa, nomeadamente no indicador Sentimento de que estou a ser bem pago.

Da avaliação dos resultados de forma mais detalhada, é possível apontar as dimensões prioritárias de actuação para aumentar os níveis de "satisfação", "lealdade" e "envolvimento" dos colaboradores do ISS, IP.

Quadro 5 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores do ISS, IP

Dimensão	N.º de Indicadores
Contexto organizacional	10
Posto de trabalho	7
Reconhecimento e recompensa	5
Cooperação e comunicação	5
Política e estratégia	2
Mudança e inovação	3
Qualidade	7
Relações com as chefias	2
Expectativas	1
Satisfação	**3**
Lealdade	**2**
Envolvimento	**2**

Do ponto de vista da melhoria da Satisfação, as dimensões a priorizar correspondem ao Reconhecimento e Recompensa e ao Contexto Organizacional; ao nível da Lealdade há que dar maior atenção ao Contexto Organizacional, à Qualidade e ao Reconhecimento e Recompensa e no que respeita o Envolvimento serão prioritárias as dimensões da Qualidade e do Contexto Organizacional.

Além de ter havido uma concentração de competências que já vinham do ano de 2007, em 2008, o DAP consolidou os procedimentos que daí advieram, através da nova plataforma electrónica de contratação e de agregação e desenvolveu diversos procedimentos centralizados, após agregação das diversas necessidades. Iniciou o lançamento de concursos electrónicos e desenvolveu o processo de inventariação de bens móveis que ainda irá decorrer durante o ano de 2009.

III.4 Rede de Atendimento

A Segurança Social dispõe de uma Rede de Atendimento em todo o país, composta por 374 Serviços de Atendimento, sendo 346 permanentes, com uma forte implantação concelhia. Nela se incluem os Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento, Postos de Atendimento a funcionar nas Lojas do Cidadão e Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante. Trata-se de serviços que funcionam diariamente, em horário pré-definido, de acordo com as necessidades da população que servem.

Em 2008 realizaram-se cerca de 17 milhões de atendimentos presenciais, o correspondente a uma média mensal e diária de 1.453.486 e 76.500 atendimentos, respectivamente. Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal são os distritos responsáveis por cerca de 56% do total de atendimentos realizados.

Quadro 7 Número de Atendimentos

Atendimentos	2008		2007		Variação	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Total	**17.281.618**	**100%**	**16.332.387**	**100%**	**949.231**	**6%**
Geral	11.896.770	68,8%	10.498.525	64,3%	1.398.245	13,3%
Tesouraria (a)	5.364.715	31,0%	5.684.619	34,8%	-319.904	-5,6%
Acção Social (b)	20.133	0,1%	149.243	0,9%	-129.110	-86,5%

Fonte: DPA, 2008.

(a) N.º de registos em GT

(b) 1.ª Linha

O "Normativo para Identidade dos Serviços de Atendimento", aplicado progressivamente em toda a Rede do Atendimento, transmite uma imagem homogénea da Segurança Social. Verifica-se, ainda, um esforço global em garantir, às pessoas com mobilidade condicionada que quotidianamente têm de confrontar-se com múltiplas barreiras impeditivas do exercício pleno dos seus direitos de cidadania, as condições de acessibilidades necessárias.

Do estudo nacional de "Avaliação da Satisfação do Cliente da Segurança Social", com representatividade distrital, realizado em 2008, conclui-se que 62,1% dos clientes da Segurança Social são do sexo feminino; o grupo etário que mais se desloca aos Serviços de Atendimento tem entre 25 e 44 anos (46%), seguindo-se o intervalo entre 45 e 64 anos (35%). Quanto à situação perante o trabalho, 39,4% são trabalhadores por conta de outrem e 22,6% são desempregados.

A maioria dos clientes dirige-se aos Serviços de Atendimento para tratar apenas de um assunto específico (93,3%). As questões relativas a Pessoa singular (20,4%), Pensões (14,2%), Desemprego (13,7%) e Prestações Familiares (11,8%) encontram-se entre os principais assuntos que os clientes procuram resolver. A reincidência de deslocações aos Serviços de Atendimento para tratar do mesmo assunto abrange 28,2% dos clientes, com destaque para o Rendimento Social de Inserção, o Desemprego (subsídios de desemprego e formulário europeu de desemprego E-301) e a Protecção Jurídica. Seguem-se os assuntos relacionados com as Prestações Familiares, Pensões, Doença e Maternidade/Paternidade.

III.4.1 Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes

O estudo da Satisfação do Cliente da Segurança Social, realizado em 2007-2008 pela segunda vez, no ISS, IP, teve como objectivo avaliar a evolução do nível da satisfação do cliente por comparação com os resultados obtidos no inquérito de 2004. A avaliação efectuada em 2007-2008 focalizou-se, essencialmente, na satisfação do cliente face ao atendimento presencial.

A operacionalização do estudo contou com a estreita colaboração de vários serviços e equipas de trabalho do ISS, IP desde a fase de concepção do instrumento utilizado, ao processo de recolha de informação e produção dos relatórios com resultados apurados (1 relatório nacional, 18 relatórios distritais e 1 relatório do CNP).

Para tornar o processo de inquirição mais simplista e apelativo ao cliente, utilizou-se o inquérito por questionário, composto por duas páginas apenas. A amostra aleatória constituída por 8.933 clientes da Segurança Social, distribuídos pelos 18 CDist e pelo CNP, é representativa de cada uma destas entidades e contém um nível de confiança de 95% e um erro máximo admissível de 4%. A metodologia de aplicação do inquérito resultou na aplicação faseada dos questionários nos diferentes territórios, que decorreu nos meses de Maio/Junho e Outubro/Novembro de 2007 e Março a Junho de 2008, por colaboradores identificados pelos CDist e CNP não pertencentes à área do atendimento. Os colaboradores desempenharam o papel de "facilitador" que incidiu na apresentação do estudo e sensibilização ao cliente para a importância da resposta ao questionário e no preenchimento dos assuntos indicados pelo cliente, após o que, foi o questionário devolvido àquele, para auto-preenchimento das restantes questões.

A avaliação do Serviço de Atendimento revela níveis de satisfação elevados para a generalidade dos critérios, apresentando valores mais elevados do que em 2004.

Distinguem-se 15 critérios mais satisfatórios (avaliação satisfatória acima dos 80%) relacionados com a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários, a arrumação/organização/limpeza e condições de conforto das instalações, a localização dos serviços, a sinalética interna e externa, o horário de atendimento e o sistema de gestão de filas de espera. Incluem-se, ainda, a "Avaliação global do serviço prestado no atendimento da Segurança Social" e o "Grau de Satisfação com a Segurança Social". Eleva-se, em 2008, a satisfação dos itens relativos à sinalética interna e externa, às condições de conforto das instalações, ao sistema de gestão de filas de espera e ao "Grau de satisfação com a Segurança Social".

Tal como em 2004, os clientes consideram-se mais insatisfeitos com o "Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada" (28,2%) e o "Tempo de

espera até ser atendido" (20,8%). Contudo, regista-se em 2008 um decréscimo acentuado do grau de insatisfação com estes itens, sublinhando-se que o "Tempo de espera até ser atendido" sofreu uma redução de 21,7%. Os critérios "Clareza das cartas que recebe da Segurança Social" e "Simplicidade dos impressos utilizados" mantêm, em ambos os anos, percentagens semelhantes de insatisfação (entre 19% e 21%). Assinala-se, em 2008, uma descida do nível de satisfação com as "Instalações sanitárias", a par de uma elevada percentagem de "não respostas".

Transcreve-se no quadro seguinte; em resumo, as características e resultados principais do referido Inquérito.

Quadro 8 Características e resultados do inquérito à satisfação dos clientes do ISS, IP

Inquérito à Satisfação dos Clientes do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário
Período de realização do inquérito/questionário	Maio de 2007 a Junho de 2008
Dimensão da amostra	8.933 clientes da Segurança Social
Nível de Confiança	95%
Erro máximo admissível	4%
Taxa de respostas	100%
Grau de Satisfação com a avaliação global do Serviço prestado no Atendimento da Segurança Social	**90,10%**
Grau de Satisfação com a Segurança Social	**79,60%**

Tomando por base os resultados do Inquérito elaborou-se um Plano de Melhorias (Dezembro 2008), com identificação das Acções de Melhoria, a nível distrital, directamente relacionadas com a área do Atendimento, baseado nos critérios de insatisfação resultantes do estudo "Avaliação da Satisfação dos Clientes da Segurança Social" (Outubro 2008).

O Plano de Melhorias está estruturado consoante a dimensão dos serviços (muito grande, grande, média, pequena), à excepção do plano do Centro Nacional de Pensões que, dada a especificidade do serviço, surge individualizado.

As Acções de Melhoria serão implementadas, em cada serviço, de acordo com a escala de priorização definida. As principais actividades associadas ao "Tempo de

espera até ser atendido" e ao "Sistema de marcação de vez" contribuem para os Objectivos Estratégicos 4 e 5 do ISS, IP, definidos no PAISS. A gestão do Plano de Melhorias pressupõe a utilização do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), a monitorização regular da sua implementação e a avaliação dos resultados e impactos.
A implementação do Plano de Melhorias reúne vantagens consideráveis para o Cliente e para o ISS, IP procurando melhorar a funcionalidade dos Serviços de Atendimento.
A data de início de implementação do Plano de Melhorias está prevista para o 2º trimestre de 2009.

III.4.2 Contact Center Nacional

Conforme previsto no PAISS 2008, entrou em funcionamento em Dezembro de 2008 o Centro de Contacto, designado por Via Segurança Social. Trata-se de um novo canal de atendimento do Instituto da Segurança Social, de âmbito nacional, através do qual os cidadãos, e as empresas, podem obter informações gerais sobre todos os produtos e serviços da Segurança Social, podendo também obter informações sobre um pedido que tenham efectuado, ou sobre o seu processo, mediante autenticação prévia.

Com este centro de contacto pretende-se melhorar a qualidade do atendimento telefónico e descongestionar os serviços de atendimento presencial, evitando deslocações desnecessárias e reduzindo os tempos de espera. O número de contactos estimados no primeiro ano de funcionamento é de 3,7 milhões, o que corresponde a uma poupança de cerca de 3,8 Milhões de horas de deslocação, e de espera, por ano.

Tem um acesso multi-canal, por telefone (linha azul), por e-mail, e por fax, e funciona todos os dias úteis das 8h00 às 20h00. Utiliza uma linguagem clara, que pretende diminuir a distância entre os cidadãos e a Segurança Social.

O modelo de organização inclui uma 1ª linha de atendimento, operada em regime de outsourcing por uma empresa especializada, uma 2ª linha interna de apoio, e uma equipa de gestão dos conteúdos, ambas do ISS, IP, que também assegura a gestão estratégica da operação. A tecnologia é fornecida pelo II, IP.

O projecto foi desenvolvido e implementado em 15 meses, entre Outubro de 2007 e Dezembro de 2008, e envolveu uma equipa de projecto, com gestão dedicada. Entre outras tarefas, foi lançado, um concurso público internacional para a operação do centro de contacto em Janeiro de 2008, e entre Junho e Agosto de 2008 foram desenvolvidos conteúdos sobre todos os produtos e serviços, em linguagem simplificada e orientada para responder às necessidades de informação dos clientes. Foi dada formação específica, sobre todos os temas, entre Setembro e Dezembro de 2008, data de início do arranque experimental de 3 meses, até à estabilização da operação em Março de 2009.

Optou-se por um centro de contacto único, localizado numa cidade do interior, Castelo Branco, com 90 posições de atendimento iniciais, estimando-se que poderão vir a aumentar até ao limite de 250. Tem actualmente 140 colaboradores na primeira linha de atendimento, 44 colaboradores na 2ª linha interna de apoio, e na gestão dos conteúdos, e 3 colaboradores na qualidade e controlo.

III.4.3 Segurança Social Directa (Serviços e Postos de Atendimento)

Em Novembro de 2005, foi criado o serviço "Segurança Social Directa" que abriu caminho aos cidadãos e às empresas para uma maior simplicidade e disponibilidade no seu relacionamento com a Segurança Social, interagindo directamente através da *Internet*. A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador. No ano de 2008 verificaram-se cerca de 4 milhões de acessos à Segurança Social Directa. Este canal, alternativo ao atendimento presencial, permitiu a desmaterialização e simplificação de processos, maior rapidez e transparência no acesso à informação, possibilitando ao cidadão o cumprimento das suas obrigações contributivas e a obtenção dos seus direitos, de forma célere.

Quadro 9 Acessos à Segurança Social Directa

Anos	2008	2007	2006	Variação (2008-2006)	
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
N.º de acessos à SSD	3.915.471	2.024.165	792.286	-624	-23%

Fonte: DPA, 2008.

O acesso ao site da Segurança Social é confirmado por 24,5% dos clientes inquiridos no estudo da Satisfação do Cliente da Segurança Social, realizado em 2007-2008, sendo este valor bastante superior ao observado em 2004 (9,7%). No que respeita ao acesso ao serviço Segurança Social Directa, a percentagem é de 14,2%.

Durante o ano 2008 foram introduzidos os seguintes novos serviços:

- Simulador de prestação de reforma;
- Comunicação pelo trabalhador de vínculo a nova Entidade Empregadora;
- Mecanismos que evitem o fecho incorrecto de qualificação;
- Entrega de requerimento relativo ao 1º emprego;
- Pedido de abono pré-natal;
- Pagamento de contribuições por domésticas.

III.5 Despesas de Investimento

III.5.1 Programa de Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

Em 2008 a gestão do PIDDAC no âmbito do Programa Orçamental P006 Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações, foi constituída por 5 Medidas que chegaram ao final do ano com uma execução global de apenas 23,5 %, devido por um lado, às alterações relacionadas com a estrutura orgânica do ISS, IP. e por outro lado, ao abandono de obras programadas em favor da inclusão dos serviços nas lojas do cidadão de 2.ª geração.

Não obstante a não execução de uma parte significativa do Programa em questão, foi tentado no decorrer do ano, ultrapassar todas as situações que pudessem vir a conduzir a não execuções não justificáveis, quer através de alterações orçamentais, quer através de novas aberturas de procedimentos, que tivessem hipótese de estar concluídos em tempo útil. Identifica-se, sumariamente, a situação de cada uma das medidas:

Medida 1 Aquisição de novos edifícios e/ou terrenos e respectivo apetrechamento

Projecto 4202 Construção de raiz, aquisição e apetrechamento dos serviços do ISS, IP.

Esta medida teve uma dotação global de 500.000 Euros para os Distritos de Bragança, Évora, Leiria, Setúbal e alguns Serviços Centrais, mas não teve execução durante o ano.

Medida 2 Grandes ampliações e apetrechamento de instalações

Projecto 4211 Obras de ampliação, remodelação e apetrechamento da Sede dos Serviços Distritais do ISS, IP.

A dotação aprovada foi de 1.113.400 Euros e teve um grau de execução de 3%.

Medida 3 Conservação/ beneficiação dos bens e equipamentos

Projecto 1018 Obras de conservação, beneficiação, remodelação e apetrechamento dos serviços do ISS, I.P.

A dotação aprovada foi de 5.505.350 Euros e teve uma execução de 30,2 %.

Medida 4 Acesso ao cidadão de novas instalações/ serviços

Projecto 4213 Construção de novas instalações/ serviços locais do ISS, I.P. destinados ao atendimento do utente.

A dotação aprovada foi de 357.000 Euros e não teve execução durante o ano.

Medida 5 Melhorar de forma relevante a eficiência e qualidade dos serviços

Projecto 4216 Obras de remodelação de instalações dos serviços do ISS com aumento significativo da capacidade.

A dotação aprovada foi de 60.000 Euros e teve uma execução de 2,2 %.

III.5.2 Programa de Informatização da Segurança Social

O Programa P001 Sociedade de Informação e Governo Electrónico integra o projecto do ISS, IP na Medida M004 Novas Capacidades Tecnológicas e Racionalização de Custos de Comunicação.

No seguimento do iniciado em 2007, também em 2008 a gestão desta área do PIDDAC esteve centralizada no DAP. Em 2008 este programa foi constituído por apenas uma medida, com a dotação global de cerca de 972 mil euros no conjunto de Hardware e Software. A sua execução material, no final do ano, era de 78,62%.

III.6. Sistema de Controlo Interno

No decurso de 2008 o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) levou a cabo o Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, como meio de promover a simplificação, uniformização e automatização dos processos, o aumento da qualidade dos serviços prestados e a implementação de modelos organizativos e de gestão mais ágeis, flexíveis e eficientes.

Para o SCORE I, a implementar em 2008, foram identificadas as áreas de: Gestão de Recursos Humanos; Documentação e Arquivo; Gestão do Património; Aprovisionamento; Gestão Financeira; Identificação e Enquadramento, Cooperação com IPSS, e Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Os resultados na implementação das recomendações produzidas no âmbito destes projectos saldou-se pelo cumprimento de seis delas, tendo apenas duas ficado um pouco aquém do previsto.

Gestão de Recursos Humanos

No âmbito do Projecto SCORE Recursos Humanos, constava em PAISS08 o objectivo de implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano). Não obstante não estarem reunidas algumas condições de base, nomeadamente, FTEs e implementação do Sistema de Informação (SIGRH, Contact Center dos RH, NEXUS e SmartDocs), não se verificou o incumprimento do objectivo previsto em PAISS08, conforme reporte dos interlocutores distritais e dos agentes de mudança do DRH.

Do nível de implementação verificado, destaca-se a não realização das tarefas de monitorização por falta de aplicação informática adequada. Procedeu-se também ao planeamento para 2009 dos sub-processos "Acolhimento e Integração" e "SHST", bem como, da auditoria à implementação.

No âmbito das sugestões de melhoria deverá considerar-se nova reengenharia de processos para cerca de 50% dos sub-processos a realizar pelos agentes de mudança do DRH com a colaboração do GQA. Aquisição de serviços para "Gestão da Mudança" e reapreciação do modelo organizativo "Serviços Comuns" face às condições actuais.

Documentação e Arquivo

Para implementação das recomendações do projecto de reengenharia SCORE/POAP na área da documentação, o Conselho Directivo criou o Programa START- Gestão Documental e Arquivo, orientado para a melhoria da eficácia e eficiência da gestão do ciclo de vida documental e para a substituição progressiva do suporte de papel por outros tipos de suporte.

Das actividades previstas e realizadas em 2008, destacam-se as seguintes:

a) Projecto de Tratamento de Documentação Acumulada nos Arquivos Intermédios e Históricos do ISS, IP

- Inventariação e classificação por séries documentais de 290.837.129 documentos
- Eliminação de 88.982.386 documentos;
- Concretização do projecto de Tratamento da Documentação Acumulada em 17 de 20 Serviços.

Principais benefícios alcançados:

- Maior conhecimento do espólio documental e da sua acessibilidade para consulta;
- Redução do nº de arquivos (82 para 59) e requalificação de 90% desses arquivos.

b) Projectos de Revisão do Regulamento Arquivístico (Portaria n.º 95/2006, de 30 de Janeiro) e Elaboração de Plano de Classificação.

- Fusão de 3 Tabelas de Selecção (1262 séries documentais) numa única Tabela de Selecção com 243 séries documentais;
- Integração do Plano de Classificação na proposta da Tabela de Selecção.

Principais benefícios alcançados:

- Definição e codificação da estrutura documental do ISS, IP
- Redução da necessidade de conservação permanente de 66,3% para 41%;
- Diminuição do prazo médio para eliminação de 10 anos para 7 anos;
- Necessidade de 2ª edição do Projecto TDA para eliminação estimada de 190 milhões de documentos.

c) Projecto de Normalização de Procedimentos de Gestão Documental – Aprovação dos Cadernos:

- N.º 2 – Organização dos Arquivos Locais e Centrais, Consulta e Eliminação da Documentação;
- Nº. 3 – Transferência de documentos dos Arquivos Locais para os Arquivos Centrais e dos Arquivos Centrais para os Centros de Substituição de Suporte;
- N.º 4 – Processos de Subsituição de Suporte;
- Realização de 24 acções de formação envolvendo 380 colaboradores

Principais benefícios alcançados:

- Uniformização de procedimentos na gestão do ciclo de vida dos documentos;
- Aumento da eficácia e eficiência na gestão do ciclo de vida da documentação.

Gestão do Património e Aprovisionamento

Com a centralização de procedimentos de obras e compras no DAP, o Departamento teve um acréscimo de trabalho que já se vinha a sentir desde o final de 2007, no entanto, com esta centralização foi conseguida para o Instituto uma poupança substancial tanto a nível de recursos como de tempo.

Além de ter havido uma concentração de competências que já vinham do ano de 2007, em 2008, o DAP consolidou os procedimentos que daí advieram, através da nova plataforma electrónica de contratação e de agregação e desenvolveu diversos procedimentos centralizados, após agregação das diversas necessidades. Iniciou o lançamento de concursos electrónicos e desenvolveu o processo de inventariação de bens móveis que ainda irá decorrer durante o ano de 2009.

Gestão Financeira

Na sequência da definição do modelo futuro de organização e de processos da Área de Gestão Financeira, resultou do Programa SCORE o projecto de Reengenharia de Processos da Área de Gestão Financeira e um plano de acção composto por diversas medidas ou sub-projectos, a maioria dos quais concretizados no decorrer do ano 2008. Afigura-se oportuno referir as medidas implementadas que se julgam mais importantes, pois traduziram-se num conjunto de transformações e impactos abrangentes e muito relevantes para o funcionamento da Gestão Financeira do ISS, IP e para a implementação de Serviços Comuns pretendida durante o ano de 2008.

- A partir de 2008 passou a existir apenas uma empresa em SIF-SAP, a empresa 2001 do ISS – Serviços Centrais, onde foi centralizado o orçamento.
- A empresa 2001 passou a ter uma nova estrutura de orçamento, desagregada por sub-orgânicas que identificam os Centros Distritais e o Centro Nacional de Pensões (2001.11; …, 2001.60).
- As operações a realizar descentralizadamente pelos Centros Distritais/CNP passaram a ser efectuadas na empresa 2001, salvo duas excepções que, em sistema, se mantiveram nas empresas distritais (2011 a 2051) em 2008, com operação descentralizada nos Distritos:
    - Comparticipações às IPSS (despesa);
    - Comparticipações de utentes de Estabelecimentos Integrados, Amas e Famílias de Acolhimento (receita).

  Em 2009 estas duas situações já estão ultrapassadas e todas as operações que lhes estão subjacentes, já são realizadas na empresa 2001.
- O controlo do orçamento e da disponibilidade passou a ser efectuado ao nível da orgânica superior na empresa 2001. Este facto não inviabilizou no entanto a distribuição do orçamento pelos Centros Distritais para as rubricas

consideradas relevantes, para efeitos de controlo e acompanhamento por parte destes.

- A execução orçamental (da despesa e da receita) passou a ser realizada ao nível da sub-orgânica, com excepção para os abastecimentos, cuja execução orçamental se fez ao nível da orgânica superior.
- Passou a ser centralizado no Departamento de Gestão Financeira (DGF) a aprovação e registo de todos os cabimentos a efectuar na empresa 2001, incluindo os resultantes da prestação mensal de contas de fundos fixos.
- O cabimento, compromisso e processamento das despesas de Administração, independentemente do fundo, passou a ser realizado centralmente. Continuou como responsabilidade dos Centros Distritais/CNP efectuar as liquidações e pagamentos e aferir da regularidade dos lançamentos realizados.
- Foi centralizado na Unidade de Prestações e IPSS do Departamento de Gestão Financeira descentralizado no Porto, a execução automática do interface SICC-SIF, o seu registo numa única empresa SIF-SAP (2001), e todo o trabalho subjacente à análise dos logs de pagamentos e recebimentos, respectivas correcções e contabilizações.
- A Tesouraria Única de Pagamentos, no âmbito dos pagamentos às IPSS, permitiu uma centralização de todos os pagamentos dos Centros Distritais do ISS, IP em contas bancárias tituladas pelo IGFSS, IP. Em Janeiro de 2008 concluiu-se, com êxito, o teste no Centro Distrital do Porto. Em Fevereiro realizou-se a 1ª fase do alargamento que abrangeu os Centros Distritais de, Coimbra, Braga, Aveiro, Évora, Castelo Branco, Faro, Leiria e Santarém, alargando-se em Março, aos restantes Centros Distritais. A partir desta data o pagamento às IPSS passou assim a ser da responsabilidade do IGFSS, IP ficando o Sector Financeiro da Unidade de Prestações e IPSS do DGF localizado no Porto, com a responsabilidade do processamento e execução de todo o processo. Na prática as áreas financeiras dos distritos só verificam no final do processo, após pagamento, se os documentos gerados são os correctos, não necessitando de realizar o pedido de abastecimento. A receita e a despesa são registadas automaticamente, pelo que os Centros Distritais assumiram, uma vez mais, a função de acompanhamento, verificação e controlo.
- Centralização no Núcleo de Orçamento e Contas das IPSS do DGF Porto, a recepção, análise e validação dos orçamentos e contas anuais das IPSS do

distrito do Porto, Santarém, Setúbal, Braga e parte de Lisboa. Uniformização dos procedimentos de elaboração dos estudos económico-financeiros, solicitados no âmbito dos pedidos de financiamentos extraordinários por parte de instituições, ou enquanto condição necessária à celebração ou revisão dos acordos de cooperação.

- A execução orçamental passou a ser controlada exclusivamente em SIF, promovendo-se a dispensa dos ficheiros Excel utilizados em anos anteriores, tendo contribuído de forma crucial o fecho atempado de períodos contabilísticos, quer nas empresas distritais, quer na empresa 2001 (onde os Centros Distritais/ CNP passaram a realizar operações de forma descentralizada).
- Este processo tal como todos os outros previstos no âmbito do projecto de centralização, libertaram as áreas financeiras dos Centros Distritais de lançamentos contabilísticos das tarefas rotineiras, e deu-lhes uma maior responsabilização ao nível da verificação e controlo. Numa lógica de Serviços Comuns e no médio prazo, prevê-se que o Departamento de Gestão Financeira preste um serviço aos Centros Distritais, com indicadores de desempenho bem definidos, ficando os Centros Distritais mais focalizados nas áreas de negócio do ISS, IP.

Sistemas de Informação

Os Sistemas de Informação cobrem a quase totalidade das áreas de negócio do ISS, IP com um nível de integração elevado garantido pela existência de um sistema nacional e do NISS (número de Identificação da Segurança Social). Os sistemas de informação já integrados no SISS agrupam-se pelas áreas de negócio de Identificação Qualificação e Contribuintes, Prestações e Atendimento, Desenvolvimento Social e Apoio Especializado.

De referir que está em curso o desenvolvimento de sistemas de Gestão dos Riscos Profissionais e de Gestão de Acordos Internacionais que se destinam a substituir os existentes, sendo que as novas aplicações estarão completamente integradas no SISS. Estas aplicações operacionais alimentam um sistema de Suporte à Decisão que está disponível aos dirigentes e chefias do ISS e que produz indicadores de gestão e informação que alimenta os processos de decisão.

Para suporte às actividades de Administração Geral existem sistemas de informação que suportam a gestão de RH e salários, a formação interna e externa, o controlo de assiduidade e um sistema que suporta a área Financeira, Compras e Património.

Para garantir a segurança no acesso à informação foi definida, aprovada e implementada uma política de Gestão de Acessos aos Sistemas de Informação. Neste âmbito foi realizada ainda em 2008 uma auditoria por amostragem ao cumprimento dos procedimentos definidos na referida política.

Em 2008 entraram em produção 14 novas Aplicações, nomeadamente:

- No Sector de Apoio Especializado, as aplicações de Apoio Judiciário, Sistema de Apoio à Fiscalização, Gestão de Ilícitos Criminais e Contra Ordenações.
- No Sector de Identificação, Qualificação e Contribuintes, a aplicação Sistema de Execução Fiscal e Regime Público de Capitalização (esta aplicações não são do ISS mas o apoio aos utilizadores é assegurado pelos Coordenadores Nacionais de Aplicação – CNA).
- No Sector de Desenvolvimento Social, as aplicações Adopção, Programa de Protecção a Crianças e Jovens, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, Linha Nacional de Emergência Social e Rede Social.
- No Sector de Prestações e Atendimento, as aplicações Gestão e Registo de Atendimentos, Gestão Integrada de Exposições do Cidadão, Via Segurança Social.
- No Sector Administração Geral a aplicação Programa Comunitário de Apoio Alimentar a Carenciados.

Foram colocadas em produção 172 novas versões das aplicações resultantes da correcção de situações anómalas, alterações legislativas e Medidas Simplex, novas funcionalidades que concorreram para a adequação dos Sistemas de informação às necessidades das áreas de negócio do ISS bem como para a melhoria da qualidade dos mesmos.

A Qualidade de Dados foi durante 2008 uma prioridade que se materializou em vários projectos, sendo os mais importantes:

- A redução em 75% do nº de declarações de remuneração com erro relativamente ao stock em 31.12.2007

- A redução da percentagem de declarações de remuneração com erro recebidas em 2008, para um valor inferior a 2%.
- A redução em mais de 80 % do nº de incoerências e de registos duplicados de beneficiários com NISS iniciado por 1200 ou 119, relativamente ao stock em 31.12.2007
- No núcleo de Organização foram:
- Desenvolvidos 6 processos centralizados de impressão e "finishing", para envio de comunicação escrita a beneficiários ou contribuintes
- Codificados/uniformizados mais de 550 formulários
- Desencadeados e concluída a parte procedimental dos projectos de Centralização de recepção e envio de ficheiros para a Banca e de impressões Distritais. Estes projectos não entraram em produção pois obrigam a alterações aos sistemas de informação que não foram concluídas.

Plano de Auditorias

Quanto à avaliação interna, no âmbito do sistema de Auditoria, ela foi integralmente cumprida, pois todas as acções de auditoria determinadas pelo Conselho Directivo, foram realizadas.

Parte IV – Sistema de Segurança Social

As áreas de natureza operacional do ISS, I.P. respeitam à gestão das prestações do sistema previdencial e das prestações e programas do sistema de protecção social de cidadania, tendo sido assegurado pelo Instituto o cumprimento das obrigações daí decorrentes.

IV.1 Gestão das Prestações

IV.1.1 Beneficiários

IV.1.1.1 Beneficiários Activos (Regime Geral)

O período em análise foi marcado por um aumento, em relação a 2007, do número de beneficiários activos, conforme Quadro 2.

Quadro 10 Beneficiários Activos

Anos	Total		Trab. Conta Outrem (a)		Independentes (b)		Desempregados (c)	
	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%
2008	**4.427.868**	**100,0%**	3.645.247	82,33%	335.479	7,58%	447.142	10,10%
2007	**4.362.818**	**100,0%**	3.556.191	81,51%	339.903	7,79%	466.724	10,70%
Variação	**65.050**	**1,5%**	**89.056**	**2,50%**	**-4.424**	**-1,30%**	**-19.582**	**-4,20%**

Fonte: II, IP, 2008.

(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração
(b) nº de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à S.Social
(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento do subsídio de desemprego (todos os tipos de subsídios)

Assiste-se a uma diminuição do número de trabalhadores independentes e a um aumento dos trabalhadores por conta de outrem. Regista-se, também, uma diminuição do número de desempregados.

IV.1.1.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)

No que se refere ao número de Beneficiários Inactivos continua a registar-se um crescimento lento mas gradual do número de pensionistas, para o qual contribuíram os pensionistas de velhice e sobrevivência. Por seu lado, observa-se uma redução dos pensionistas de invalidez, a qual poderá ser, em parte explicada pelo aumento das pensões antecipadas nos últimos anos.

Os pensionistas por Invalidez, em diminuição, explicam-se, por se ter generalizado o aumento das pensões antecipadas nos últimos anos.

A despesa processada com pensões e complementos subiu de 2007 para 2008, em 5,9%, sendo de registar o aumento da despesa processada com pensões de velhice 6,8%. Este crescimento resulta do efeito combinado do aumento da população pensionista, do aumento da pensão média (melhores carreiras contributivas) e da actualização de pensões.

Quadro 11 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Pensões	2008				2007				Variação	
	Benef.	%	Despesa	%	Benef.	%	Despesa	%	Benef.	Despesa
Total	**2.710.190**	**100,0%**	**12.102**	**100,0%**	**2.671.864**	**100,0%**	**11.433**	**100,0%**	**38.326**	**5,9%**
Velhice	1.767.816	65,2%	9.156	75,7%	1.729.435	64,7%	8.574	75,0%	**38.381**	**6,8%**
Invalidez	286.167	10,6%	1.240	10,2%	293.423	11,0%	1.242	10,9%	**-7.256**	**-0,1%**
Sobrevivência	656.207	24,2%	1.706	14,1%	649.006	24,3%	1.618	14,1%	**7.201**	**5,4%**

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2 Principais Prestações Imediatas (beneficiários, valores e tempos)

IV.1.2.1 Protecção na Maternidade, Paternidade e Adopção

A variação do número de beneficiárias na prestação de maternidade, em relação a 2007, foi de 0 % enquanto a despesa diminuiu em 4 %.

A variação do número de beneficiários na paternidade está a subir tendo sido de 8 %, enquanto a despesa foi apenas de -1 p.p. do que a do ano anterior, podendo ser analisados estes dados no Quadro seguinte:

Quadro 12 Subsídio por Maternidade e Paternidade

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Maternidade/Paternidade	2008	2007	Variação
Número de Beneficiários Maternidade	71.440	71.546	-0,1%
Número de Beneficiários Paternidade	578	537	7,6%
Despesa por Maternidade	231.244	240.407	-3,8%
Despesa por Paternidade	1.862	1.873	-0,6%

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2.2 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego

O subsídio de desemprego manteve, em número de beneficiários, uma diminuição de 12 % relativamente ao ano de 2007, assim como uma redução da despesa em 13 %.

No Quadro seguinte podemos ver que o subsídio social de desemprego subsequente registou também um decréscimo no número de beneficiários abrangidos com a correspondente diminuição da despesa. Contudo, o subsídio social de desemprego registou uma subida, tanto no número de beneficiários como no valor da despesa.

Quadro 13 Prestações de Desemprego

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Desemprego	2008		2007		Variação	
	Benefi ciários	Despesa	Benefi ciários	Despesa	Benefi ciários	Despesa
Subsídio Desemprego	311.805	1.060.775	343.186	1.203.893	-9,1%	-11,9%
Subsídio Social Desemprego	94.556	172.892	79.685	137.903	18,7%	25,4%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	71.142	146.126	86.152	163.908	-17,4%	-10,8%

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2.3 Subsídio de Doença

Em 2008, embora se tenha verificado um aumento do número de beneficiários com Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho relativamente a 2007, manteve-se a diminuição, que já se tinha verificado no ano anterior, relativamente ao valor total das prestações pagas.

Quadro 14 Subsídio por Doença

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Doença	2008	2007	Variação
Número de Beneficiários	511.529	508.505	0,6%
Despesa	390.555	407.706	-4,2%

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2.3.1 Serviço de Verificação de Incapacidades – SVIT

O Quadro seguinte apresenta a Taxa de Convocatórias realizadas pelo Sistema de Verificação de Incapacidades, com realce para a elevada marcação de exames e concretização de convocatórias que de 2006 para 2008, passou de 48% para 96%. Os dados referem-se a baixas de beneficiários superiores a 30 dias.

Quadro 15 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Anos	Exames marcados	Exames Realizados	Processos Convocáveis	Processos Convocados	Taxa de Convocatórias (5.º Nível)
2006	149.603	121.013	136.446	66.080	48%
2007	252.644	203.724	208.619	161.393	77%
2008	327.528	267.283	216.085	208.288	96%

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2.4 Prestações Familiares

De acordo com o Quadro seguinte, verificou-se um aumento em todas as prestações familiares embora não na mesma proporção.

As prestações por Abono de Família e a Bonificação por Deficiência foram aquelas que subiram mais no valor da despesa, embora o número de titulares na deficiência também tenha sido superior em relação ao ano de 2007 e nestas três prestações.

Para o aumento do abono de família contribuíram a actualização extraordinária para as famílias de menores rendimentos e a majoração do abono de famílias monoparentais.

Quadro 16 Prestações Familiares

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Prestações Familiares	2008			2007			Variação		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	1.161.335	1.717.752	773.192	1.126.456	1.691.738	605.779	*3,1%*	***1,5%***	***27,6%***
Bonificação por deficiência	60.127	65.678	54.705	56.985	61.492	45.572	*5,5%*	***6,8%***	***20,0%***
Assistência a 3ª pessoa	11.231	11.413	12.186	11.016	11.164	10.648	*2,0%*	***2,2%***	***14,4%***

Fonte: II, IP, 2008.

IV.1.2.5 Rendimento Social de Inserção (RSI)

Quadro 17 Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Ano	Beneficiários (titular e não titular) (a)	Famílias Beneficiárias (b)	N.º de Acordos de Inserção assinados	Beneficiários em Inserção com Acordo de Inserção Assinado	Taxa de Celebração de Acordos de Inserção	Valor Processado (c)
2006	323.843	98.639	49.394	121.184	50%	255.229
2007	361.171	106.859	64.942	160.840	61%	314.898
2008	404.773	121.893	104.787	257.652	86%	360.165

Fonte: RMPAISS, 2008

(a) Beneficiários com requerimento deferido não cessado no ano.
(b) Famílias com requerimento deferido não cessado no ano e duração da prestação> a 60 dias.
(c) Inclui PPRSI e complementos

O ano de 2008 consolidou a atribuição desta prestação e o número de beneficiários aumentou assim como o valor das prestações pagas. Verificou-se, também, uma elevada concretização ao nível dos Acordos de Inserção assinados, como se pode

verificar pela análise do Quadro 17, que passou de 39% em 2006 para 67% em 2008. Essa percentagem sobe para os 86% se considerarmos as famílias com requerimento deferido não cessado e duração da prestação superior a 60 dias (período para concretização do acordo de inserção).

III.1.4.1 Tempos médios de processamento das prestações

Quanto a este tipo de prestações, identificadas no Quadro 18, verifica-se que a nível nacional, e por comparação com o ano de 2007, quase todas as prestações tiveram uma redução do número de dias de processamento, à excepção do Social de Desemprego que se manteve e a das Prestações Familiares que subiu ligeiramente, o que esteve em consonância com as metas a atingir para os objectivos definidos no PAISS08. Se considerarmos a evolução de 2006 para 2008 verificamos que o desempenho na redução dos n.º de dias médio de processamento foi muito considerável em todas as prestações, com reduções superiores a 50% na generalidade das prestações.

Quadro 18 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas

Unidades: N.º de dias

Ano	Doença (inicial)	Maternidade	Desemprego	Social de Desemprego	Prestações Familiares	RSI
2006	21	21	36	52	100	182
2007	12	13	15	28	41	169
2008	10	10	14	28	48	109

Fonte: Indicadores de Gestão, 2008

Média Anual Ponderada – Ponderador: n.º de Requerimentos com 1.º lançamento

IV.1.3 Pensões e Complementos

IV.1.3.1 Velhice

A Portaria n.º 9/2008, de 3 de Janeiro actualizou em 2008 a pensão social de 177,00 €, valor de 2006 para 181,91€. A Portaria n.º 103/2008, de 4 de Fevereiro, estabeleceu um montante adicional correspondente a duas vezes o aumento global verificado em 2008, para compensar a não actualização em Dezembro/2007;

A actualização das pensões passou a ser efectuada em Janeiro de cada ano, pelo que em 2008, nos termos das portarias atrás referidas, os pensionistas foram compensados da alteração da data da actualização das pensões.

O Quadro 11 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) apresenta os principais indicadores deste tipo de pensão.

IV.1.3.2 Invalidez

A Portaria n.º 9/2008, de 3 de Janeiro actualizou em 2008 a pensão social de 177,00 €, valor de 2006 para 181,91€. A Portaria n.º 103/2008, de 4 de Fevereiro, estabeleceu um montante adicional correspondente a duas vezes o aumento global verificado em 2008, para compensar a não actualização em Dezembro/2007;

A actualização das pensões passou a ser efectuada em Janeiro de cada ano, pelo que em 2008, nos termos das portarias atrás referidas, os pensionistas foram compensados da alteração da data da actualização das pensões.

O Quadro 11 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) apresenta os principais indicadores deste tipo de pensão.

IV.1.3.3 Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Como esta prestação registou, durante três anos, um processo de implementação progressiva, foi possível realizar uma avaliação sistemática dos seus impactos, bem como proceder aos ajustamentos necessários para a sua eficaz aplicação.

Por isso, em 2008, o Complemento Solidário para Idosos, teve como objectivo garantir a todos os idosos com 65 e mais anos e baixos recursos o acesso à referida prestação. Os resultados de 2008 foram positivos e o objectivo não só foi atingido como, até, superado.

Quadro 19 Complemento Solidário para Idosos

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Ano	Beneficiários	Despesa
2006	**17.775**	12.996
2007	**56.178**	45.171
2008	**180.481**	117.000

Fonte: II, IP, 2008.

III.1.4.1 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos

Quanto a este tipo de prestações, identificadas no Quadro 20, verifica-se que a nível nacional, e por comparação com o ano de 2007, quase todas as prestações tiveram uma agravamento no número de dias de processamento/ conclusão, à excepção da Pensão de Velhice e da Pensão de Sobrevivência.

Quadro 20 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos

Unidades: N.º de dias

Ano	TMC Velhice	TMC Invalidez	TMC Sobrev.	TMP CSI	TMP Social Velhice	TMP Social Invalidez	TMC Despesas de Funeral
2007	73	183	58	54	140	164	48
2008	64	194	54	57	103	224	43

Fonte: Indicadores de Gestão, 2008

Média Anual Ponderada – Ponderador: n.º de Requerimentos com 1.º lançamento

IV.1.4 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

O Quadro 11, que a seguir se transcreve, identifica uma diminuição do número de doenças do Regime Geral, abrangidas pela Certificação de Doenças Profissionais, entre 2007 e 2008.

Quadro 21 Doenças Profissionais

Tipo de Certificação	2007	2008	Variação
	N.º Doenças	N.º Doenças	%
Doenças Profissionais com Incapacidade	2.042	1.849	-9,5%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	1.732	1.301	-24,9%
Sem Doenças Profissional	1.723	1.341	-22,2%
Total	**5.497**	**4.491**	**-18,3%**

Fonte: CNPRP, 2008

No Quadro seguinte pode ver-se a evolução da despesa efectuada com diversas prestações por incapacidade resultantes de risco profissional.

Quadro 22 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Tipo de Certificação	2007	2008	Variação
	Despesa	Despesa	%
Pensões por Doença Profissional	35.308	37.159	5,2%
Pensões de Sobrevivência	10.514	10.754	2,3%
Subsídio por Morte	1.441	1.057	-26,6%
Incapacidade Temporária por Doença Profissional	7.612	8.887	16,7%
Trandsferências ARS's	6.674	5.672	-15,0%
Outras Despesas*	3.692	2.683	-27,3%
Total	**65.241**	**66.213**	**1,5%**

Fonte: CNPRP, 2008

* Inclui despesas com transportes, alojamento e refeições dos beneficiários em deslocações para exames médicos, pagamentos de outros subsídios e de Capitais de Remição.

IV.1.5 Protecção Jurídica

A Lei N.º 47/2007, complementada pela Portaria n.º 10/2008 com a redacção introduzida pela Portaria n.º 210/2008, veio alterar o regime jurídico de acesso ao direito e aos tribunais.

Os Serviços Jurídicos do ISS, IP foram dotados de uma aplicação informática **AJUDIC**, em Janeiro de 2008, que faz a gestão de requerimentos de Protecção Jurídica seguindo os pressupostos da Lei 47/2007. Esta aplicação promove a normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do Instituto, em qualquer ponto do território Continental e Regiões Autónomas.

É importante salientar-se que foram registados 139.263 processos em 2008.

Em 20/06/2008 foi disponibilizada a possibilidade de utilização do sistema **CITIUS** através de adaptações tecnológicas. Este Sistema passou, a partir de 30 de Junho de 2008, a ser o único meio de entrega electrónica de peças processuais e documentos no âmbito de acções declarativas cíveis, acções executivas cíveis, providências cautelares e notificações judiciais avulsas.

Quadro 23 Protecção Jurídica

Ano	Pedidos	Deferidos	Deferidos Tacitamente	Pedidos		Deferidos		Deferidos Tacitamente	
				PS	PC	PS	PC	PS	PC
2007 (a)	114.488	69.558	1.608	110.694	3.794	67.775	1.783	1.593	15
2008 (b)	139.263	104.458	106	136.793	2.470	103.080	1.378	105	1
Variação	21,6%	50,2%	-93,4%	23,6%	-34,9%	52,1%	-22,7%	-93,4%	-93,3%

Fonte: Indicadores de Gestão.

(a) Lei 34/2004

(b) Lei 47/2007 e Lei 34/2004

IV.1.6 Combate à Fraude e Evasão Prestacional

No âmbito do Plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional para 2008, foi estabelecido um conjunto de objectivos a atingir, pelo Departamento de Fiscalização, para a área prestacional nas prestações de Doença e Desemprego (15.000 acções de fiscalização) e RSI (30.000 acções).

Assim, foram efectuadas:

- Na Doença / Desemprego um total de **19.102** acções de fiscalização;
- No RSI um total de **36.373** acções de fiscalização.

O resultado global alcançado em Poupança Estimada foi de **8,9 milhões de euros.**

Em 2008 o DF fez incidir, com particular enfoque, a sua acção, em matéria de prestações, na fiscalização da prestação de RSI, através de um aumento significativo do número de agregados fiscalizados. Nesse sentido, o aumento percentual, em relação ao ano transacto, foi de cerca de 43%. Este aumento teve uma correspondência de 32%, no incremento do valor da poupança estimada nesta área.

Quadro 24 Acções de Fiscalização a Beneficiários

Anos	Objectivo	N.º Acções Efectuadas	Contribuições Apuradas
2008	45.000	56.647	8.938.050 €
2007	42.000	50.956	8.603.581 €
2006	62.000	68.789	4.660.044 €

Fonte: DF, 2008

Face aos dados expressos no quadro anterior, e fazendo uma análise comparativa, quanto à evolução dos resultados nos últimos três anos, verifica-se, em 2008, um aumento global da poupança estimada embora não tão significativo como o do ano anterior. De facto, o salto qualitativo dado entre 2006 e 2007 deveu-se à implementação de uma nova estratégia que demonstrou ser eficaz e que se manteve.

IV.2 Contribuições

IV.2.1 Entidades Empregadoras

Entidades empregadoras com pelo menos uma remuneração declarada em 2007:

Colectivas – 317.426

Singulares – 117.085

IV.2.2 Gestor do Contribuinte

O Gestor do Contribuinte foi, formalmente, implementado em Junho/2008, passando as suas atribuições por assegurar um contacto personalizado com o contribuinte, acompanhar a sua situação contributiva, aconselhando procedimentos e propondo as soluções para a resolução de problemas e desenvolver mecanismos de prevenção ao incumprimento contributivo.

O objectivo consiste em prestar um serviço de qualidade ao contribuinte, promover a agilização de procedimentos entre os serviços intervenientes na gestão dos contribuintes, induzir e incentivar uma cultura de cumprimento das obrigações contributivas, prevenir e reduzir o incumprimento contributivo e, ainda, reagir atempadamente às situações de incumprimento contributivo.

De Junho a Dezembro de 2008, tiveram acompanhamento no âmbito da figura do Gestor do Contribuinte 18.434 entidades empregadoras, estando identificados 43 Gestores a nível nacional.

IV.2.3 Combate à Fraude e Evasão Contributiva

No âmbito do Plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional para 2008, o ISS, IP, n no âmbito do combate à evasão fiscal, implementou um novo sistema de **Contra-Ordenações** cujo objectivo passa pela uniformização de procedimentos, normas e funções, através da criação e utilização de uma Base Nacional. Este novo sistema visa promover o cumprimento obrigacional através da simplificação de circuitos e da instrução automática de alguns tipos de processos.

Estes automatismos procedimentais compreendem:

- A comunicação de infracções (nesta primeira fase, infracções com origem em Gestão de Remunerações e Fiscalização),
- O envio de notificações (utilizando processos de impressão massiva e centralizada)
- A tramitação processual (alteração de estados processuais) e
- A verificação de pagamento, culminando
- O arquivamento automático ou o envio para execução fiscal de valores não pagos.

O sistema permitiu a abertura, até 31/12/2008**,** de 49.572 processos num valor total de 3.327.126 Euros, sendo que, aproximadamente 90% dos mesmos, foram abertos e comunicados para pagamento voluntário, sem intervenção do utilizador.

Verificou-se um nível de cobrança efectiva de 1.053.092 Euros (32% do total coimado) na fase de pagamento voluntário**,** tendo o restante valor seguido para a fase de decisão ou arquivamento (contestações procedentes, prescrições, etc.).

No âmbito do Departamento de Fiscalização foi estabelecido o valor de 42,5 milhões de euros, a atingir por este Departamento, no apuramento, a Entidades Empregadoras, de contribuições não declaradas e por via das acções de fiscalização efectuadas ao longo do ano.

Este objectivo foi superado, tendo sido apurados cerca de 53 milhões de euros (130%) como se pode ver no Quadro 25.

Quadro 25 Acções de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Anos	N.º Processos	% Irregularidades	Contribuições Apuradas
2008	10.872	43%	52.959.213 €
2007	17.802	37%	41.902.577 €
2006	23.350	31%	23.387.562 €

Fonte: DF, 2008

Fazendo-se uma análise comparativa dos últimos dois anos, verifica-se que em 2008, a actividade de fiscalização a contribuintes revelou uma maior eficácia, na medida em que, com um volume inferior de processos fiscalizados relativamente a 2007 (cerca de 39% menos) se obteve um volume superior de apuramentos de contribuições (aproximadamente 25% mais), relativamente ao ano anterior.

IV.3 Protecção Social de Cidadania

IV.3.1 Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários)

IV.3.1.1 Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

O Programa PARES foi criado em 2006, constituindo um pilar para o desenvolvimento integrado das políticas sociais do país. Com o claro objectivo de ampliar a Rede de Equipamentos Sociais, este programa visa ser um factor determinante no bem-estar e na melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Os princípios gerais do PARES são: a criação de mais equipamentos sociais; a sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos

projectos; a parceria com o investimento privado; o planeamento territorial e a avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas.
O PARES caracteriza-se por um efectivo planeamento das necessidades ao nível territorial, nas áreas da infância, deficiência e idosos, através da escolha de projectos prioritários inseridos em áreas geográficas com uma taxa de cobertura inferior à média nacional e mais vulneráveis à exclusão social.

O alargamento da rede de equipamentos incidiu na criação de novos lugares em respostas sociais alvo (e, consequentemente, à criação de novos postos de trabalho), com a finalidade de aumentar em 50% a capacidade instalada na área da **Infância e Juventude**, em 10% na área das **Pessoas Idosas** e entre 10 a 30% na área das **Pessoas com Deficiência.**

Já decorreram três fases de candidaturas ao Programa que, assinale-se, foram bastante participadas, tendo sido enquadrados na dotação do programa 614 equipamentos, 1.062 respostas e 34.221 novos lugares, a nível nacional. Deste modo, Portugal está a aproximar-se de níveis de cobertura mais próximos do panorama europeu. Os Quadros seguintes identificam os resultados agregados das três fases de candidaturas:

Quadro 26 PARES – Resultados agregados das 3 Fases de Candidatura

Área de Intervenção	Equipamentos	Respostas	N.º de Lugares			Investimento (milhares de euros)	Novos Postos de Trabalho
			Total	Criar	Remodelar	Público	
Infância	614	1.062	18.414	16.536	1.878	212.190	9.688
Idosos			18.653	16.438	2.215		
Deficiência			1.430	1.247	183		
Total	**614**	**1.062**	**38.497**	**34.221**	**4.276**	**212.190**	**9.688**

Fonte: GP, 2008.

Quadro 27 Lugares a Criar/Remodelar - Resultados agregados das 3 Fases de Candidatura

N.º Lugares	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
Criar/remodelar	15.926	610	192	594	211	250	5.660	5.356	5.422
Total	16.536		1.247				16.438		
Total Geral	34.221								

Fonte: GP, 2008.

A taxa de contratualização agregada era de cerca de 87% no final de 2008, correspondendo a 537 projectos.

No que se refere à execução financeira no final de 2008, a taxa situava-se em cerca de 17% no PARES I tendo sido concluídos 15 projectos e criados 553 novos lugares, vide Quadro 28.

IV.3.1.2 Programa P17 do OE Serviços e Equipamentos Sociais

O Programa P17, Serviços e Equipamentos Sociais, do PIDDAC, é o instrumento financeiro que concretiza, anualmente, a *política social* definida no que se refere à criação/remodelação de lugares em respostas sociais desenvolvidas por IPSS, consideradas prioritárias (novas ou já existentes). O programa abrange ainda intervenções em Estabelecimentos Integrados do ISS, IP.

Quadro 28 Execução Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

	Aviso	PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado	Investimento Público	87.218	90.338	14.956	**192.512**
	Projectos	245	238	54	**537**
	Respostas Sociais	411	478	54	**943**
	Lugares Abrangidos	14.410	16.578	2.971	**33.959**
	Novos Lugares	12.858	14.875	2.770	**30.503**
Executado	Executado	14.847	31	0	**14.878**
	Taxa de Execução Financeira	17%	0%	0%	**8%**
	Projectos Concluídos	15		0	**15**
	Taxa de Execução Financeira	6%	0%	0%	**3%**
	Respostas Sociais	18		0	**18**
	Lugares Abrangidos	627	119	0	**746**
	Novos Lugares	553	119	0	**672**

Fonte: GAP, 2008.

O PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais de 2008 financiou 18 sub-projectos (não co-finaciados), sendo 8 do tipo "construção de raiz" e 10 do tipo "remodelação/ampliação", tendo sido dados como concluídos 7 sub-projectos. Do total de projectos intervencionados, 15 equipamentos foram do tipo "multivalência". Foram criados 186 lugares e 180 remodelados.

Foram ainda concluídos mais dois sub-projectos, mediante o recurso a verbas dos Jogos Sociais, que não estavam incluídos na previsão inicial. Deste modo, o total de lugares criados ascende a 206 e os remodelados a 194 lugares.

A desagregação por resposta social é a seguinte:

- Lar de Idosos: 114 lugares,
- Centro de Dia: 104 lugares,
- Centro de Actividades de Tempos Livres: 70 lugares,
- Serviço de Apoio Domiciliário: 62 lugares,
- Creche: 50 lugares.

Do ponto de vista financeiro verificou-se uma execução global de 44,75% nos projectos não co-financiados e de 33,09% no projecto co-financiado "Clique Solidário", ver Quadro seguinte.

Quadro 29 Execução PIDDAC P17 Serviços e Equipamentos Sociais

Medidas	*Dotação Inicial*	*Dotação Ajustada Final*	*Execução*	*%*
M1 Rede de equipamentos de apoio a crianças e jovens em risco		0	0	-
M2 Rede de equipamentos de apoio a pessoas com deficiência	200.000	500.000	0	0%
M3 Rede de equipamentos de apoio a crianças e jovens	702.610	711.931	176.982,00	25%
M4 Rede de equipamentos de apoio a idosos	2.644.842	1.724.836	1.291.068,00	75%
M5 Rede de equipamentos de apoio à família e comunidade em geral	0	343.971	0,00	0%
Total (Não Co-financiados)	***3.547.452***	***3.280.738***	***1.468.050***	**45%**
Clique Solidário (POSI)	8.731	8.731	2.993,75	34%
Total Global	***3.556.183***	***3.289.469***	***1.471.044***	**45%**

Fonte: GP, 2008.

IV.3.1.3 Medida 5.6 do Eixo 5 – POEFDS (QCAIII)

No âmbito da Medida 5.6 - que visa promover o acréscimo de cobertura da rede de equipamentos sociais de acordo com os eixos de desenvolvimento definidos - o ISS,

IP actua como entidade coordenadora de um número significativo de projectos de investimento.

Quadro 30 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS

Medida 5.6 Eixo 5 do POEFDS	Ano 2008
N.º de projectos transitados de 2005 (1ª, 2ª e 3ª fases)	*240*
N.º total de projectos	276
N.º de projectos concluídos até 2008	260
N.º de projectos em curso	6
N.º de projectos Abandonados	10
Dotação Global em milhares de euros	77.900
Execução Global em milhares de euros	67.364
Taxa execução acumulada em 2008	**86,5%**

Fonte: GP, 2008.

Com exclusão de 10 projectos desistentes ou revogados pela Entidade Gestora do POEFDS, em 2008, foram acompanhados e co-financiados 266 projectos com 337 respostas sociais a ser criadas/remodeladas para um total de 9.843 beneficiários directos. A taxa global de execução foi de 86,5%.

IV.3.1.4 Medida Desconcentrada 3.7 – PORLVT (QCAIII)

A medida desconcentrada 3.7 do Programa Operacional de Lisboa e Vale do Tejo (PORLVT) destina-se a apoiar o investimento no desenvolvimento e consolidação da rede de equipamentos e serviços vocacionados para a promoção e desenvolvimento social na região de Lisboa e Vale do Tejo.

Esta Medida teve 44 projectos inscritos, com 49 respostas sociais a criar/remodelar destinadas a 2.429 beneficiários.

O PORLVT, que teve uma dotação global de 19.812 mil euros (Feder, OE, Participação Privada e Participação Entidade Coordenadora) apresentou, até 2008, uma taxa de execução financeira acumulada de 93%.

Quadro 31 Medida 3.7 – Eixo 3 do PORLVT

Medida 3.7 Eixo 3 do PORLVT	Projectos		Projectos Financiados		Montantes (milhares de euros)		
	Total financiados	Encerrados até 31 Dez 07	N.º respostas a criar/ remodelar	Nº. beneficiários directos	Aprovado	Executado (31-12-07)	Taxa global de execução
Ano 2008 (dados acumulados)	44	44	49	2.429	19.812	18.423	93%

Fonte: GP, 2008.

IV.3.1.5 Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais

Esta Medida visa a concessão de apoio financeiro para a realização de obras em estabelecimentos de apoio social quando se verifique a necessidade de adaptação de instalações e substituição de materiais e equipamentos, em especial aqueles cuja ausência ou deficiente funcionamento ponha em causa a segurança, o bem-estar e a qualidade dos serviços prestados.

Ao apoio destinado a obras de adaptação das instalações e substituição de materiais e equipamentos, previsto no nº 2 do Despacho nº 16790/2008, de 6 de Junho pode acrescer, em situações excepcionais e devidamente fundamentadas, nos termos das Normas Orientadoras para a Execução da MASES, outro apoio destinado a obras de ampliação que revistam carácter de urgência e que se revelem imprescindíveis para garantir a segurança e bem-estar dos utentes, sem que se verifique um aumento da capacidade instalada do equipamento.

A distribuição da dotação global baseia-se no princípio da diferenciação positiva dos Distritos do interior do País, mediante aplicação de um indicador compósito que considera o índice de dependência dos idosos, traduzindo-se num reforço de aproximadamente 28% das verbas afectas àqueles Distritos, quando comparada com uma distribuição baseada apenas no número de respostas sociais existentes em cada um deles.

Quadro 32 MASES – N.º de Respostas Sociais e Utentes abrangidos

Respostas Sociais	N.º Utentes	N.º Respostas
Lares de Idosos	12.661	242
Centro de Actividades de Tempos Livres	9.656	159
Serviço de Apoio Domiciliário	9.544	271
Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar	9.004	114
Centros de Dia	7.188	242
Creches	6.673	159
Outros	10.615	315
Totais	**65.341**	**1.502**

Fonte: GP, 2008.

A dotação orçamental afecta à Medida de Apoio à Segurança foi de 25 milhões de euros, correspondente ao montante de financiamento público. Foram afectos cerca de 23 milhões de euros do financiamento público correspondente a um investimento total de cerca de 43 milhões de euros. O Quadro 32 seguinte ilustra as respostas sociais com maior expressão na Medida:

IV.3.2 Respostas Sociais, Serviços e Programas de Protecção Social

IV.3.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social

No domínio da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social verificou-se a sistematização das orientações na celebração de acordos com aplicação do princípio da diferenciação positiva.

Existindo acordos de cooperação para cerca de 52 tipos de respostas sociais, elas podem ser agrupadas em três grandes grupos: Infância e Juventude, População Adulta, e Família e Comunidade, considerando-se ainda, um grupo fechado, residual, de outras respostas sociais, como sejam, o apoio domiciliário para guarda de crianças, o apoio em regime ambulatório, a imprensa braille, e a escola de cães-guia.

Em 2008 foram processados cerca de 13.364 acordos de cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social, abrangendo aproximadamente 415.547 utentes e envolvendo um montante global de 1.084.836 milhares de euros.

Estes acordos foram celebrados ou revistos em sede de Orçamento Programa no valor global de 13.424 milhares de euros.

Quadro 33 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social

Unidades: N.º e Milhares de Euros

Anos	Cooperação			Orçamento-Programa		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Acordos	13.377	13.283	13.364	944	1.139	808
Utentes	416.454	414.928	415.547	11.749	10.490	10.219
Despesa	1.000.286	1.042.229	1.084.836	15.345	12.061	13.424

Fonte: SIF e GP, 2008.

IV.3.2.1.1 Infância e Juventude

Dentro da cooperação na área da infância e juventude existem respostas que se destinam às crianças e jovens em geral: creche familiar, creche, educação pré-escolar e centro de actividades de tempos livres. No final de 2008 existia um total de 4.945 acordos para estas respostas, que registavam uma frequência de 219.484 utentes, o que se traduziu numa despesa de 408.203 milhares de euros. Deste montante, cerca de 4.434 milhares de euros destinaram-se à celebração de novos acordos ou à revisão de acordos já em vigor, em sede de Orçamento-Programa 2008.

A intervenção precoce e o lar de apoio são as respostas sociais vocacionadas para as crianças e jovens com deficiência. A despesa em 2008 neste domínio cifrou-se em 8.427 milhares de euros, mediante 127 acordos, cuja frequência no final do ano foi de cerca de 3.973 utentes. Este montante integra 45 milhares de euros canalizados para a revisão e celebração de acordos.

Importa ainda destacar as respostas destinadas a crianças e jovens em risco: centro de apoio familiar e aconselhamento parental, equipa de rua de apoio a crianças e jovens, acolhimento familiar, centro de acolhimento temporário, lar de infância e juventude e apartamento de autonomização. A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 61.546 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 9.831 utentes, num total de 386 acordos. Este valor inclui 1.445 milhares de euros aplicados na celebração e revisão de acordos.

Para além da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social, o ISS, IP também promove o desenvolvimento da rede de serviços e equipamentos sociais mediante a contratualização com outras entidades.

O acolhimento familiar a crianças e jovens é uma resposta social, desenvolvida através de um serviço, que consiste na atribuição da confiança da criança ou do jovem a uma família ou a uma pessoa singular, habilitadas para o efeito, tecnicamente enquadradas, decorrente da aplicação da medida de promoção e protecção, visando a sua integração em meio familiar. No ano transacto esta resposta abrangeu 4.454 crianças e jovens distribuídas por 3.406 famílias de acolhimento, envolvendo uma despesa de 12.018 milhares de euros.

IV.3.2.1.2 Pessoas Adultas

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite, acolhimento familiar, residência e centro de acolhimento temporário de emergência para idosos. A cooperação neste domínio reflectiu-se em 2008 num total de 6.470 acordos, com uma frequência de 159.721 utentes e uma despesa global de 440.662 milhares de euros. Deste montante, cerca de 5.810 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos.

O acolhimento familiar é uma resposta social que consiste em integrar temporária ou permanentemente, em famílias consideradas idóneas: pessoas com deficiência, a partir da idade adulta (18 anos), em situação de dependência e sem apoio sócio-familiar; pessoas idosas (com 60 e mais anos) quando, por ausência ou falta de condições de familiares e/ou inexistência de respostas sociais, não possam permanecer no seu domicílio. Em 2008 um total de 772 famílias acolheram 1.391 pessoas nesta situação. Destas pessoas acolhidas, 956 eram idosas, tendo sido pago pelo ISS, IP às respectivas famílias de acolhimento um montante de 4.798 milhares de euros. As restantes 435 pessoas acolhidas eram adultos com deficiência, cujas famílias de acolhimento receberam 2.410 milhares de euros da Segurança Social.

Para além desta, existem mais respostas sociais dirigidas às pessoas adultas com deficiência: centro de atendimento/ acompanhamento e animação para pessoas com deficiência, serviço de apoio domiciliário, centro de actividades ocupacionais, lar residencial e transporte de pessoas com deficiência. Em 2008, 631 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 101.362 milhares de euros, o que permitiu a frequência de aproximadamente 14.702 utentes. Deste montante, cerca de 1.064 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos.

O apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência. A despesa em 2008 neste domínio cifrou-se em cerca de 8.277 milhares de euros, mediante 202 acordos, cuja frequência no final do ano foi de 1.915 utentes.

Para as pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico existem quatro tipos de respostas: fórum sócio-ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida autónoma, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma. Os 57 acordos nesta área abrangeram 873 utentes em 2008, representando uma despesa de 3.452 milhares de euros. Deste montante, cerca de 12 milhares de euros foram despendidos na revisão de um acordo.
A equipa de rua para pessoas sem-abrigo é uma resposta relativamente recente, pelo que não é de estranhar que a despesa em 2008 tenha sido de 22 milhares de euros.

IV.3.2.1.3 Família e Comunidade

Algumas respostas sociais destinam-se à família e comunidade em geral: atendimento/ acompanhamento social, centro comunitário, centro de férias e lazer, refeitório/ cantina social, centro de apoio à vida, ajuda alimentar, comunidade de inserção, centro de alojamento temporário. Os 407 acordos nesta área motivaram uma despesa de 37.286 milhares de euros, tendo sido abrangidos cerca de 3.285 utentes. De salientar que algumas destas respostas são de tipo aberto, não sendo assim possível contabilizar com rigor o n.º de pessoas que delas usufruíram. Do valor assinalada, cerca de 462 milhares de euros foram utilizados para a celebração e revisão de acordos.

As respostas dirigidas às pessoas com HIV/SIDA e suas famílias são o centro de atendimento/ acompanhamento psicossocial, o serviço de apoio domiciliário e a residência para pessoas infectadas pelo HIV/SIDA. Aos cerca de 131 utentes abrangidos pelos 19 acordos existentes em 2008 esteve associada uma despesa de 1.252 milhares de euros.

O apartamento de reinserção social e a equipa de intervenção directa são as respostas direccionadas para as pessoas toxicodependentes. Uma despesa aproximada de 2.456 milhares de euros permitiu uma frequência de cerca de 532 utentes, no âmbito de 55 acordos para esta população. A revisão de um acordo nesta área teve um encargo em 2008 de 4 milhares de euros.

Finalmente, as pessoas vítimas de violência doméstica têm dois tipos de resposta social: o centro de atendimento e a casa de abrigo. Os 38 acordos contabilizados no ano transacto tiveram uma frequência de 633 utentes e uma despesa de 4.573 milhares de euros. Deste valor, cerca de 66 milhares de euros destinaram-se à celebração e revisão de acordos.

IV.3.2.1.4 Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foram concedidos a Instituições Particulares de Solidariedade Social um total de 256 apoios financeiros extraordinários:

- ***Subsídios Eventuais***: 232 apoios no montante de 9.830 milhares de euros;
- ***Fundo de Socorro Social***: 24 apoios no montante de 1.810 milhares de euros.

IV.3.2.2 Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objectivo de 2008 previa o acompanhamento técnico a 20% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de "relatórios de visita de acção de acompanhamento" aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação.

Em termos absolutos, os Centros Distritais acompanharam, através da aplicação de "relatórios de visita de acção de acompanhamento", mais 482 respostas sociais que o previsto, correspondendo a uma concretização de 118% em relação ao objectivo fixado. Em termos relativos, a taxa de execução do acompanhamento é de aproximadamente 24% em relação ao número total de respostas sociais com acordos de cooperação.

IV.3.2.3 Gestão da Qualidade e Certificação

Assinala-se, no âmbito dos subsistemas, a continuação da implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais desenvolvidas por Estabelecimentos Oficiais, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Estabelecimentos Privados, onde se deram por concluídos, os quatro modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais:

- Creche,
- Centro de Actividades de Tempos Livres,
- Centro de Dia
- Apoio Domiciliário.

Decorre, actualmente, a segunda fase deste projecto, estando a ser elaborados cinco modelos, relativos às seguintes respostas sociais: Lar de Idosos, Lar Residencial, Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), Lar de Crianças e Jovens e Centro de Acolhimento Temporário (CAT).

IV.3.2.4 Adopção

Adopção é o vínculo jurídico que promove a pertença de uma criança a uma família, e que, à semelhança da filiação natural mas independentemente dos laços de sangue, se estabelece legalmente por sentença judicial.

Em 2008 existiam 488 crianças em período de pré-adopção, tendo-se registado uma taxa de variação de -13% de crianças face ao ano de 2007.

IV.3.2.5 Desinstitucionalização

A taxa de desinstitucionalização no ano de 2008 foi de 36%.

IV.3.2.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI concretiza-se através de um número de Unidades de Apoio suficiente para atender às situações em que os cuidados de saúde precisam de ser prolongados no tempo. Foram criadas as seguintes unidades de apoio: Unidades de Convalescença; Unidades de Média Duração e Reabilitação; Unidades de Longa Duração e Manutenção e Unidades de Cuidados Paliativos.

Até Dezembro de 2008 foram criados 2.282 lugares de internamento, dos quais 917 em Unidades de Média Duração e Reabilitação e 1.365 em Unidades de Longa Duração e Manutenção. Comparando os valores de 2007 com os de 2008, verifica-se um acréscimo de 41,95% nas Unidade de Média Duração e Reabilitação e de 99,56% nas Unidades de Longa Duração e Manutenção.
Relativamente à taxa de execução das metas em PAISS para o ano de 2008, verificou-se uma execução de 82% nas Unidade de Média Duração e Reabilitação e de 64% nas Unidades de Longa Duração e Manutenção, sendo a taxa de execução global de 70%.

A Taxa de Ocupação Global das Unidades de Média e de Longa Duração, no ano de 2008, foi de cerca de 94 %.

IV.3.2.7 Rendimento Social de Inserção (RSI) – Programas de Inserção

Os Programas de Inserção do RSI são constituídos por um conjunto de acções destinadas à gradual integração social dos titulares desta medida, bem como dos membros do seu agregado familiar.

Para 2008 estava previsto aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção.

As acções desencadeadas para a concretização deste objectivo obrigaram a uma rigorosa monitorização e aferição de conceitos que permitiram, embora não tenha sido possível alcançar a meta prevista, atingir uma percentagem muito satisfatória face ao ano de 2007, com um aumento de cerca de 30% e muito próxima do valor objectivo, com um grau de concretização de 96%.

IV.3.2.8 Rede Social

A Rede Social, criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, 18 de Novembro e Declaração de rectificação n.º 10-O/98, foi um Programa co-financiado pelo Fundo Social Europeu - Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social (Eixo 5 - Promoção do Desenvolvimento Social). Durante o ano de 2008 foi encerrado o Programa da Rede Social, tendo sido analisados todos os projectos ainda por encerrar.

A Rede Social constitui-se como um fórum de articulação e congregação de esforços baseado na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão e à promoção do desenvolvimento social.

A nível local tomou expressão através da criação das Comissões Sociais de Freguesia (CSF) e dos Conselhos Locais de Acção Social (CLAS), que se constituem como plataformas de planeamento e coordenação da intervenção social, respectivamente, ao nível da Freguesia e do Concelho.

Foram ainda consolidadas, em 2008, as 28 Plataformas territoriais supra-concelhias previstas e foram implementados 278 CLAS, dos quais 95% com instrumentos de planeamento revistos e articulados com as metas definidas para o PNAI.

IV.3.2.9 Outros Programas e Medidas

As candidaturas a fundos comunitários enquadram-se na legislação associada a cada Programa Comunitário. Durante o ano 2008, O ISS; IP elaborou 19 candidaturas, no âmbito de **Projectos Co-financiados**, tendo sido aprovadas 9 e indeferida 1 relativa ao Plano de Formação do ISS, I.P. para 2008. Para as restantes 9 candidaturas não foi

houve notificação da decisão: 5 relativamente a Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS); 1 relativa ao Plano de Formação do ISS, IP para 2009; 1 ao Estabelecimento Integrado Centro de Apoio Laboral de Benfica (CALB) e 2 no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA).

Assim, durante o ano de 2008 estiveram em execução as candidaturas seguintes:

- Projecto "Reengenharia de Processos e Criação de Serviços Partilhados" (POAP);
- Projecto "e-Qualificação - Capacitar para inovar" (EQUAL);
- Projecto "CAIM" (EQUAL);
- Projecto Laps & Raps (VP);
- Projecto "Estratégia nacional para a inclusão social 2008-2011" (POAT);
- Projecto "GO-PRO" (SAMA - POFC);
- Projecto "Novas metodologias de Trabalho na área da Divulgação, Promoção e Protecção de Menores" (POAT);
- Projecto "Estudo para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais" (POAT).

Estes projectos foram enquadrados num objectivo que fez parte do Plano de Acção do ISS e registou, ao nível da execução financeira, um desvio favorável até ao mês de Agosto, tendo apresentado um desvio negativo de Setembro a Novembro.

No entanto, apesar da tendência decrescente que se verificou nos últimos meses do ano em relação ao valor objectivo estipulado para cada mês, a meta foi alcançada, tendo sido atingida uma taxa de execução de 88% nestes projectos.

IV.3.2.9.1 Programa Conforto Habitacional para as Pessoas Idosas

No âmbito deste Programa são celebrados acordos bipartidos, entre o ISS, IP e as Autarquias. Ao nível das competências, cabe ao ISS, IP suportar os encargos com os materiais necessários à intervenção habitacional ao nível do edificado e do equipamento, até ao montante máximo de 3.500€ por habitação, e é da

responsabilidade dos Municípios executar e acompanhar as obras de recuperação e de melhoramentos.

No final de 2008 estavam concretizadas 462 melhorias abrangendo quatro distritos:

- Beja – 75;
- Bragança – 120;
- Castelo Branco – 49;
- Guarda – 218.

IV.3.2.9.2 Contratos Locais de Desenvolvimento Social

Os CLDS têm por finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisectorial e integrada, através de acções a executar em parceria, de modo a combater a pobreza persistente e a exclusão social, em territórios deprimidos.

A legislação que enquadra este Programa é a seguinte:

- Portaria nº 285/2008 de 10 de Abril, que altera a Portaria n.º 396/2007 de 2 de Abril, criou o Programa de Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) e aprovou o respectivo regulamento;
- Despacho do MTSS e Anexo, de 7 de Julho de 2008 – Normas Orientadoras para a Execução dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social, veio substituir o Despacho de 28 de Maio que, por sua vez, substituiu o Despacho de 4 de Abril.

O Programa aplica-se a todo o território nacional, apostando numa concentração de recursos nos seguintes eixos de intervenção:

- Emprego, Formação e qualificação;
- Intervenção familiar e parental;
- Capacitação da comunidade e das instituições;
- Informação e acessibilidade.

No âmbito do Programa podem ser seleccionadas, um leque variado de entidades, tais como, entidades de direito privado sem fins lucrativos que actuem na área da solidariedade social, designadamente instituições particulares de solidariedade social e

equiparadas, misericórdias, associações de desenvolvimento local, organizações não governamentais e cooperativas de solidariedade social, preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar. No ano de 2008 foram aprovados 13 Contratos com a duração de 12 meses cada.

No primeiro ano da entrada em vigor do Programa CLDS foram realizadas 8 experiências-piloto com a duração de 12 meses e no ano 2008 estiveram em execução 19 CLDS, tendo sido abrangidos os seguintes concelhos:

- Aldoar,
- Vila D'Este,
- Baião,
- Vale do Ave,
- Vidigueira,
- Mértola,
- Sertã,
- Vinhais,
- Lisboa,
- Vila Franca de Xira,
- Odivelas,
- Cascais,
- Loures,
- Sintra,
- Oeiras,
- Barreiro,
- Seixal,
- Setúbal,
- Alcácer do Sal.

Dos CLDS em execução, 12 referem-se a territórios críticos das áreas metropolitanas, 1 a território industrializado com forte desqualificação e 6 a territórios envelhecidos.

Dada a relevância desta medida, foi constituída em Novembro de 2008, uma equipa de projecto para a sua gestão.

IV.3.2.9.3 Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII)

O Programa de Apoio Integrado Idosos (PAII), de âmbito nacional, tem como principais objectivos, assegurar cuidados, com carácter urgente e permanente, que mantenham a autonomia dos idosos no domicílio e no seu ambiente habitual de vida, assim como, estabelecer e criar medidas destinadas a assegurar a mobilidade dos idosos e a acessibilidade a benefícios e serviços.

O PAII é financiado, segundo o Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de Março, por 1,7% dos resultados líquidos dos jogos sociais explorados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

As candidaturas ao PAII encontram-se suspensas desde 2006, com a publicação em 11 de Setembro desse ano, do despacho conjunto dos Ministros da Saúde e do Emprego e da Segurança Social, até à publicação de novo despacho que determine a reabertura do processo de candidatura.

Durante o ano de 2008 foram encerrados 94% dos projectos antigos, persistindo apenas dois projectos de promoção central, da Portugal Telecom, que não enviou os elementos necessários para o encerramento dos mesmos.

As competências no âmbito deste Programa foram atribuídas ao Conselho Directivo do ISS, I.P através do Despacho n.º25606/2008, de 2 de Outubro.

IV.3.3 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Nesta área verifica-se pela análise do Quadro seguinte que os resultados globais alcançados relativamente aos objectivos traçados foram, não só alcançados mas também superados.

As acções efectuadas pela fiscalização do ISS, IP e por áreas de intervenção, em IPSS e Estabelecimentos Lucrativos foram as seguintes

Quadro 34 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Área de Intervenção	Metas Previstas	Resultados Alcançados	
		N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	1.300	1.470	113%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.450	1.599	110%
Auditoria Financeira e Jurídica	0	184	100%

Fonte: DF, 2008

Dos processos concluídos 64% foram direccionados a IPSS e cerca de 36% a Estabelecimentos Lucrativos; 21 % respeitam a situações regulares e 70 % **a** situações irregulares. Os restantes 9 % são relativos a equipamentos inexistentes ou que cessaram actividade.

Dos processos relativos a situações irregulares resultaram a instauração de cerca de 251 auto de contra – ordenação, sendo 49 % destes autos relativos às áreas de Infância e Juventude/ Família e Comunidade e 51 % respeitantes às áreas de Idosos/ Deficiência e Reabilitação.

Da análise comparativa, em relação ao ano anterior, verifica-se um crescimento, de cerca de 24% no número de processos concluídos, o que evidencia uma maior eficiência, uma vez que os recursos humanos afectos diminuíram, bem como maior eficácia.

Capítulo 2

Auto-Avaliação

Índice

Introdução **82**

Parte I – Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP **83**
I.1 QUAR 2008 ..... *83*
I.2 Grau de concretização dos objectivos operacionais do QUAR *88*
I.3 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos do QUAR *92*
I.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .. *99*

Parte II – Comparação de unidades de produção homogéneas **110**
II.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas *110*
II.2 Grau de concretização global e por parâmetro *112*

Parte III – Comparação com o desempenho de Serviços idênticos **114**

Índice de Quadros

Quadro 1 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2008 84
Quadro 2 Objectivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2008 85
Quadro 3 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008 86
Quadro 4 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008 (cont.) 87
Quadro 5 QUAR do ISS, IP 2008 – Principais Características 87
Quadro 6 QUAR do ISS, IP 2008 – Síntese da Concretização por Parâmetros 89
Quadro 7 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização 89
Quadro 8 Objectivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização 90
Quadro 9 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização 91
Quadro 10 Unidades de produção homogéneas – objectivos e ponderações 110
Quadro 11 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2008 – Principais Características 111
Quadro 12 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 112
Quadro 13 Ranking global e por parâmetro 113

Índice de Figuras

Figura 1 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 113

Introdução

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, no seu Capítulo II, artigo 15.º, define o conteúdo da Auto-Avaliação e informação associada, que, no seu conjunto, fazem parte integrante dos relatórios de actividades anuais dos serviços.

A Auto-Avaliação deve assim, considerar informação relativa:

a) À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
b) À avaliação do sistema de controlo interno;
c) Às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes;
d) Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir;
e) À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
f) À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço.

No que se refere às alíneas a) e b), foram as mesmas consideradas no Capítulo I, nos pontos III.4 Rede de Atendimento e III.6 Sistema de Controlo Interno, respectivamente. A alínea f) também foi considerada, em parte, no Capítulo I, no ponto III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores.

Este segundo capítulo do Relatório de Actividades 2008, conforme referido na Introdução, pretende dar cumprimento às restantes alíneas e evidencia os resultados alcançados de acordo com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projectos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

Neste capítulo, proceder-se-á ainda à análise comparada dos Centros Distritais, à avaliação de outros objectivos não previstos em QUAR, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

Parte I – Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

I.1 QUAR 2008

O sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP) agrega três subsistemas. O 1º subsistema, Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), o qual evidencia, conforme artigo 10.º da Lei acima referida:

- A Missão;
- Os objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objectivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- Os indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objectivos;
- A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respectivas causas,
- A avaliação final do desempenho do serviço

O QUAR do ISS, IP 2008, que se anexa, é constituído por 21 objectivos operacionais que foram monitorizados por 23 indicadores de medida, criteriosamente seleccionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas.

Os objectivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspectivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

Os objectivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Exprimem efeitos imediatos para os beneficiários da actuação do serviço (eficácia aferida pelo

resultado) ou o cumprimento dos objectivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 1 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2008

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008				
			Última actualização: (2008/04/03)	
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social Serviço: Instituto da Segurança Social, IP				
Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n
EFICÁCIA				
OB 1 1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	Ind 1 Peso	Ponderação de 20,0% Taxa de execução de financiamento	n.a	30%
OB 2 1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI	Ind 2 Peso	Ponderação de 20,0% N.º de idosos com prestação de CSI	56.064	150.000
OB 3 1.5.01 - Conseguir uma percentagem de saídas da instituição de 12,5% (crianças e Jovens)	Ind 3 Peso	Ponderação de 15,0% Taxa de desinstitucionalização		12,5%
OB 4 1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	Ind 4 Peso	Ponderação de 15,0% Taxa de celebração de acordos de inserção	60%	90%
OB 5 3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	Ind 5 Peso	Ponderação de 10,0% Número de contribuintes com acompanhamento personalizado	n.a	17.000
OB 6 3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	Ind 6 Peso	Ponderação de 10,0% Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão	n.d.	60 dias
OB 7 5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1 Peso	Ponderação de 10,0% Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	89%	100%
	Ind 7.2 Peso	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.d.	75%

Os objectivos de eficiência: têm por finalidade optimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma actividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais actividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que conjugam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 2 Objectivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2008

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008				
			Última actualização: (2008/04/03)	
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social				
Serviço: Instituto da Segurança Social, IP				
Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n
EFICIÊNCIA				
OB 8		Ponderação de 16,0%		
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsidio de desemprego por PDT	Jan-Dez = 6,4	Jan-Dez = 7
	Peso			
OB 9		Ponderação de 16,0%		
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT	Jan-Dez = 4,7	Jan-Dez = 5,5
	Peso			
OB 10		Ponderação de 23,0%		
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT	Jan-Dez = 2	Jan-Dez = 3
	Peso			
OB 11		Ponderação de 23,0%		
5.4.01 - Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e or recursos humanos dos centros distritais em conformidade	Ind 11	Nº de áreas com serviços comuns criados (Gestão Financeira, Recursos Humanos, Compras, Gestão do Património, Arquivo / Documentação)	n.a	5
	Peso			
OB 12		Ponderação de 22,0%		
5.6.01 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte	Ind 12	Nº de dias de atraso/ antecipação	26	Dia 10 do mês seguinte
	Peso			

Por fim, os objectivos de qualidade: aferem a percepção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respectivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 3 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008				
			Última actualização: (2008/04/03)	
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social				
Serviço: Instituto da Segurança Social, IP				
Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n
QUALIDADE				
OB 13		Ponderação de 10,0%		
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 90% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias
	Peso			
OB 14		Ponderação de 10,0%		
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 93% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias
	Peso			
OB 15		Ponderação de 10,0%		
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 55 dias	Jan-Dez = 30 dias
	Peso			
OB 16		Ponderação de 10,0%		
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)	92 dias	75 dias
	Peso			
	Ind 16.2	Tempo médio de processamento RSI (média ponderada)	169 dias	90 dias
	Peso			
OB 17		Ponderação de 10,0%		
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão	73 dias	60 dias
	Peso			
OB 18		Ponderação de 10,0%		
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 53,5 dias	Jan-Dez = 30 dias
	Peso			

Quadro 4 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008 (cont.)

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008				
			Última actualização: (2008/04/03)	
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social Serviço: Instituto da Segurança Social, IP				
Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n
OB 19		Ponderação de 10,0%		
2.3.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias	Ind 19	Tempo médio de conclusão	352 dias	182 dias
	Peso			
OB 20		Ponderação de 10,0%		
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	35%	25%
	Peso			
OB 21		Ponderação de 20,0%		
4.3.01 - Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS,IP até Dez de 2008	Ind 21	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datad de fim da	0 atrasos	0 atrasos
	Peso			

Para além de agrupados em cada uma das três perspectivas descritas acima, os objectivos identificam o objectivo estratégico e subsidiário em que se posicionam, pelo primeiro e segundo dígitos, respectivamente. Para uma lista destes objectivos de 1.º e 2.º níveis, ver Capítulo I, ponto II.3.2 Referências Estratégicas ou Anexo I.

O Quadro 5 resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objectivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 5 QUAR do ISS, IP 2008 – Principais Características

Parâmetros/Perspectivas	*N.º de Objectivos*	*N.º de Indicadores*	*Ponderação (%)*
Eficácia	7	8	29,5%
Eficiência	5	5	28,0%
Qualidade	9	10	42,5%
Total	***21***	***23***	***100%***

I.2 Grau de concretização dos objectivos operacionais do QUAR

A monitorização com periodicidade mensal, permitiu o acompanhamento do comportamento dos indicadores de medida e, atempadamente, foram introduzidas as medidas correctivas ou de melhorias consideradas necessárias.

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2008, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em 17 dos 21 objectivos operacionais (81%), sendo superados em doze objectivos operacionais (57%).

O grau de concretização global foi de 104%, apresentando um desvio positivo de 4%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que a Eficácia e a Eficiência apresentam um grau de concretização superior ao esperado, enquanto o parâmetro Qualidade fica aquém.

A Eficácia, com uma ponderação de 29,5%, agrega 7 objectivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 107%. Regista-se apenas a existência de um objectivo operacional que não cumpriu a meta, sem consequências no comportamento do parâmetro.

A Eficiência, com uma ponderação de 28%, é constituída por 5 objectivos e apresenta um grau de concretização de 132%, com todos os resultados fixados a ser alcançados e superados.

A Qualidade, com uma ponderação de 42,5%, suportada por 9 objectivos operacionais, apresenta um grau de realização de 83%. É de registar a preocupação e atenção que a Qualidade merece no ISS, IP ao ser-lhe atribuído um número de objectivos superior ao dos outros parâmetros e uma maior ponderação. A defesa de que a Qualidade deve ser uma preocupação inserida no processo de gestão, quando se identificam desafios, se diagnosticam problemas, se fixam objectivos e se mobiliza para a acção, desenvolvendo projectos de melhoria, ficou assim demonstrada pela aceitação do risco e desafio que os resultados fixados implicavam. Os quatro

objectivos operacionais do parâmetro Qualidade, que ficaram aquém da meta fixada, apresentando desvios negativos, serão objecto de análise mais exaustiva no ponto II.5 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos do QUAR.

Quadro 6 QUAR do ISS, IP 2008 – Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros/ Perspectivas	N.º de Objectivos				N.º de Indicadores	Ponderação (%)	Execução
	Total	Superados	Atingidos (a)	Não Atingidos			
Eficácia	7	5	1	1	8	29,5%	107%
Eficiência	5	5			5	28,0%	132%
Qualidade	9	2	3	4	10	42,5%	83%
Total	***21***	***12***	***4***	***5***	***23***	***100%***	***104%***

(a) No parâmetro Eficácia considera-se atingido o objectivo 4 (1.6.1) uma vez que apresenta uma concretização de 96% e representa uma grande evolução face ao ano anterior. No parâmetro Qualidade considera-se atingido o objectivo 13 (2.1.2) uma vez que apresenta uma concretização de 99%.

Considerando a seguinte sinalética, os quadros seguintes apresentam os resultados de cada um dos objectivos inscritos em QUAR no ano 2008:

◆ Não alcançado

● Alcançado

✦ Superado

Quadro 7 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização

Objectivo Operacional		Indicadores	2008 (Meta)	2008	Avaliação
OB 1	1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	Taxa de execução financeira PARES I	30%	**17%**	◆
OB 2	1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	N.º processos Complemento solidário para idosos (CSI) deferidos	150.000	**180.481**	✦
OB 3	1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário (meta reformulada)	Taxa de desinstitucionalização de crianças e jovens	25,0%	**37%**	✦
OB 4	1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	Taxa de celebração de acordos de inserção (RSI) (a)	90%	**86%**	●
OB 5	3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	Número de contribuintes com acompanhamento personalizado	17.000	**21.340**	✦
OB 6	3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão de acordos em caso de incumprimento dos contribuintes	60	**51**	✦
OB 7	5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	% trabalhadores avaliados (b)	100%	**100%**	●
		% trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	75%	**94%**	✦

Quadro 8 Objectivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização

Objectivo Operacional		Indicadores	2008 (Meta)	2008	Avaliação
OB 8	5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT	7,0	**8,7**	✦
OB 9	5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT	5,5	**7,8**	✦
OB 10	5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Nº de requerimentos RSI por PDT	3,0	**4,6**	✦
OB 11	5.4.01 - Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e or recursos humanos dos centros distritais em conformidade	Nº de áreas com serviços comuns criados (G. Financeira, R. Humanos, Compras, G. Património, Arquivo/ Documentação)	4	**5**	✦
OB 12	5.6.01 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte	Nº de dias de atraso/ antecipação no encerramento mensal da contabilidade	0 atrasos Dia 10	**-15 dias (Dia 10)**	✦

(a) Considera-se atingido pois representa uma grande evolução face ao ano anterior e está muito próximo do objectivo
(b) A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido
(c) O resultado atingido é muito próximo da meta, pelo que se considera atingido. Se excluirmos o mês de Dezembro o valor anual é 94,5 %
(d) Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1
(e) Embora o objectivo não tenha sido atingido, o volume de trabaho foi muito superior ao esperado (vd obj. 2)
(f) O objectivo foi quase atingido, face à situação do ano anterior.
(g) Exclui-se Jul e Set devido a afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.
(h) Considera-se o objectivo superado porque o Contact Center arrancou em Dez.08 e atendeu ainda durante esse mês mais de 17.000 chamadas.

Quadro 9 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2008 – Grau de concretização

Objectivo Operacional		Indicadores	2008 (Meta)	2008	Avaliação
OB 13	2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego (c)	95%	**94%**	●
			25 dias	**25 dias**	
OB 14	2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Tempo máximo de processamento do subsídio de doença	95%	**95%**	●
			25 dias	**25 dias**	
OB 15	2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Tempo médio de processamento das prestações familiares	30	**48**	◆
OB 16	2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Tempo médio de processamento RSI (m.a) (d)	75	**66**	✦
		Tempo médio de processamento RSI (m.p.) (d)	90	**76**	
OB 17	2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Tempo médio de conclusão dos processos de velhice (d)	60	**55**	✦
OB 18	2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Tempo médio de processamento do CSI (e)	30	**57**	◆
OB 19	2.3.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias	Tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional (f)	182	**204**	◆
OB 20	4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	% de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos (g)	25%	**33%**	◆
OB 21	4.3.01 - Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS,IP até Dez de 2008	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto Contact Center Nacional - atraso ou antecipação das datas de fim da actividade em n.º de semanas (h)	0 atrasos	**0 atrasos**	✦

(a) Considera-se atingido pois representa uma grande evolução face ao ano anterior e está muito próximo do objectivo
(b) A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido
(c) O resultado atingido é muito próximo da meta, pelo que se considera atingido. Se excluirmos o mês de Dezembro o valor anual é 94,5 %
(d) Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1
(e) Embora o objectivo não tenha sido atingido, o volume de trabaho foi muito superior ao esperado (vd obj. 2)
(f) O objectivo foi quase atingido, face à situação do ano anterior.
(g) Exclui-se Jul e Set devido a afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.
(h) Considera-se o objectivo superado porque o Contact Center arrancou em Dez.08 e atendeu ainda durante esse mês mais de 17.000 chamadas.

I.3 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos do QUAR

Os objectivos operacionais do QUAR que não alcançaram o objectivo definido foram apenas 5 em 21, o que significa que cerca de 76% dos Projectos foram concretizados e, alguns, como atrás se refere, superaram a meta definida (57%).

Sobre cada um dos objectivos operacionais que integram o QUAR, bem como, para os restantes objectivos que integram o PAISS08, foi recolhida informação de Auto-Avaliação junto do Responsável Nacional e de cada Centro Distrital. Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2008 e a informação de auto-avaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta e que fundamenta a sua não concretização:

OB 1 (1.1.04) Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I.

O objectivo operacional 1 era monitorizado, em 2008, por um indicador, correspondendo à Execução Financeira. Importa realçar que o ISS, IP não era a entidade executora das Obras, mas somente a entidade potenciadora e financiadora. Dos 243 projectos em execução no final do ano, apenas 235 tinham projecto para aprovação e destes obtiveram aprovação, 210. Contudo, das Entidades cujos projectos foram aprovados apenas 173 adjudicaram a obra, pelo que a execução financeira se ressentiu desta situação, tendo sido alcançada apenas, uma execução de 17,3% no ano.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Selecção e contratação de Recursos Humanos para este processo;
- Elaboração de um manual de apoio à execução dos projectos;
- Realização, a 26 de Maio, de uma reunião nacional na qual foram apresentados os instrumentos de suporte à execução dos projectos, bem como os instrumentos de apoio ao trabalho a desempenhar pelos diversos intervenientes no processo, nomeadamente à equipa interna do ISS, I.P;
- Envio de mail aos Gestores PARES com orientações para que estes diligenciassem no sentido das entidades com projectos com obra em curso que não tinham enviado os respectivos pedidos de pagamento, os enviassem o mais brevemente possível;

- Realização de 2 acções de formação (24 e 25 e 29 e 30 de Setembro) de âmbito comportamental, que tiveram como principal objectivo dotar os Gestores PARES e técnicos do GAP/NIES de estratégias e ferramentas para tornar o seu trabalho mais produtivo e eficaz;
- Realização de uma reunião com o CNA do GCPARES, o GP e o GAP, a 17 de Setembro, com o objectivo de se verificar quem geria o acesso na aplicação;
- Realização de uma reunião de trabalho com o CD/GAP/GAT, a 18 de Setembro, com o objectivo de efectuar um ponto de situação do Programa PARES;
- Colocação na Internet do Manual de Apoio à Execução dos Projectos, revestido à luz da Nova legislação da contratação pública;
- Realização de uma reunião com o Conselho Directivo, com o objectivo de definir os moldes em que deviam ser autorizados os pedidos formalizados pelas Entidades Promotoras relativos às autorizações de hipotecas para constituição de garantia de direito real;
- Realização de 4 acção de formação dirigida aos colaboradores dos Centros Distritais com funções no PARES bem como aos colaboradores do GAT na aplicação informática GCPARES em Lisboa (2), Porto e Coimbra;
- Visitas de acompanhamento a um projecto dos distritos de Faro e Aveiro, Braga, Bragança, Santarém, Setúbal, Vila Real, Viseu Portalegre, Coimbra e Leiria.

Sugestões de Melhoria

Durante o ano de 2009 consideramos como tarefas prioritárias as seguintes:

- Efectuar as visitas conjuntas aos 8 distritos, a que ainda não se passou o acompanhamento, nomeadamente; Beja, Castelo Branco, Guarda, Évora, Lisboa, Porto, Setúbal e Viana do Castelo;
- Acção de Formação "Gestores Pares", com o objectivo de instruir mais um técnico de cada centro distrital no desempenho da função de gestor PARES.
- Acção de Formação "Gestores Pares" e técnicos do GAP/NCC, numa óptica comportamental / relacionamento com as Entidades Promotoras
- Outdoor com o objectivo de criar uma coesão de equipa relativa ao programa PARES, nos diversos intervenientes GAP; GAT, CDist.
- Criar os modelos internos de análise dos relatórios finais.

OB 15 (2.1.04) Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.

A meta definida para este objectivo não foi alcançada devido a constrangimentos nos novos procedimentos de confirmação dos rendimentos e da composição do agregado familiar, decorrentes de alteração do regime jurídico do abono de família (rendimentos de incrementos patrimoniais e dos trabalhadores independentes).

Durante o ano verificaram-se várias situações que tiveram impacto negativo nos novos procedimentos:

- Do primeiro cruzamento de dados com a Administração Fiscal, no início do ano, resultaram reclamações relativas aos rendimentos de mais-valias e de trabalhadores independentes
- Perturbação nos serviços causada pela necessidade de emissão de certificações dos escalões de abono de família para efeitos de Acção Social Escolar em resultado de medida que não foi previamente articulada com o ISS, IP, em particular nos meses de Julho a Setembro;
- Anomalias no cruzamento de dados com o Ministério da Educação para prova escolar, com impacto nos meses de Novembro e Dezembro.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Orientações para uniformização de procedimentos**.**

Sugestões de Melhoria

- Melhorar os procedimentos de prova escolar e de certificação para efeitos de ASE, em articulação com o Ministério da Educação;
- Adopção de boas práticas nos centros distritais com resultados mais negativos

OB 18 (2.2.05) Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias.

A meta prevista para o ano 2008 não foi atingida sobretudo devido à enorme adesão à medida verificada, de forma crescente, durante todo o ano de 2008, fruto, fundamentalmente, de três razões, a saber:

- O alargamento da prestação a todos os maiores de 65 anos;
- Ao esforço de divulgação; e
- À simplificação operada nos impressos de requerimento.

Assim, a variação positiva de mais de 200% (de 58.075, em 31 de Dezembro de 2007, para 180.481 em 31 de Dezembro de 2008) no número de processos deferidos determinou impactos, normais, mas não quantificáveis à partida, na operacionalidade e no desempenho dos RH, que se reflectiram no tempo médio de processamento. Assim, verifica-se que o TMP assume um número de dias crescente ao longo do ano 2008, atingindo globalmente, no ano 2008, 57 dias, face aos 30 previstos como objectivo.

O alargamento da prestação determinou um aumento significativo no número de requerimentos entrados, (70.485 em 31 de Dezembro de 2007, para 248.698 em 31 de Dezembro de 2008, o que representa um aumento de cerca de 253%). Por outro lado, os ajustamentos aplicados à meta inicialmente prevista em PAISS08 do OB 2 (1.2.01) Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI, determinaram, além de alguma ineficiência (25,98% de indeferimentos), o aparecimento de problemas de colocação de RH, com a inevitável dificuldade no cumprimento dos objectivos fixados.

Para além disso, registou-se, a partir de meados do ano de 2008, uma alteração no critério de contabilização dos TMP que consistiu na substituição da data de gravação pela data do requerimento (entrada nos serviços), o que, inevitavelmente, se traduziu num agravamento entre a meta e o valor do TMP atingido.

Por outro lado, e em sentido inverso, a aposta na simplificação dos processos ao nível, quer da simplificação dos impressos, quer da respectiva introdução em termos

aplicacionais, teve impactos positivos principalmente durante o 2º semestre, o que se traduziu na melhoria gradual da qualidade do serviço prestado, tendo em conta o aumento significativo no número de requerimentos recepcionados, não chegando, no entanto para colmatar, ao nível dos impactos nos TMP, o agravamento provocado pelo aumento na recepção de requerimentos.

Medidas Correctivas Introduzidas

- A simplificação dos novos impressos de requerimento;
- Introdução imediata do requerimento na aplicação do CSI.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 19 (2.3.01) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias.

O objectivo de certificar as doenças profissionais num tempo médio de 182 dias que foi inscrito no PAISS/08 e no QUAR traduz o *core business* do CNPRP, recentemente integrado no ISS, IP.

O indicador de medida mede o tempo da certificação clínica, ou seja, o período que decorre desde a data em que é registado o Requerimento Inicial (documento necessário à instrução do processo) até à data em que o mesmo é concluído, isto é, certificado como doença profissional. Neste sentido, o tempo médio deste objectivo apenas abrange a componente administrativa de criação e abertura do processo na aplicação SmartDoc's e o seu posterior envio para o serviço médico, poderá requerer ou não a intervenção do Laboratório a pedido dos peritos médicos, sendo que após a conclusão médica regressa à área operacional para registo do tipo e data de conclusão. Não estão, portanto abrangidos outros tempos e procedimentos inerentes, por exemplo, o cálculo das prestações.

No âmbito deste objectivo operacional, reformularam-se os métodos de trabalho internos, no sentido de se adoptar um modelo generalista assente na lógica do "gestor do beneficiário". Para tal promoveram-se de Setembro a Dezembro de 2007 acções de formação interna, elaboraram-se fichas de apoio aos diversos tipos de processos e acompanharam-se os colaboradores nas suas dúvidas. A formação interna permitiu identificar a existência de procedimentos repetidos, procedimentos que não acrescentam valor (exemplo, assinatura do Comunicação Obrigatória por dois peritos médicos) e potenciar a uniformização de procedimentos.

Pareciam estar reunidas as condições para cumprir o objectivo, no entanto, as saídas para aposentação, mesmo com fortes penalizações, por requisição, destacamento ou transferência, bem como, os pedidos de mobilidade voluntária descapitalizaram a equipa, o que colocou pressão adicional sobre os restantes colaboradores.

Acresce que o processo de certificação depende de factores externos ao CNPRP, designadamente, o próprio corpo clínico, que é independente e funciona na base de prestação de serviços. Registe-se, no que se refere a exames e meios complementares de diagnóstico, que a partir de Maio de 2008, em Lisboa, não foi possível realizar exames de audiologia, e no Porto, não existem peritos médicos contratados nas áreas de dermatologia, psiquiatria e oftalmologia, o que introduziu atrasos e perturbação nos processos, ainda que o volume de certificação mais significativo não apresente as maiores frequências nestas áreas clínicas.

Globalmente o tempo médio de conclusão ficou em 2008 nos 204 dias. Deve, contudo, sublinhar-se que no mês de Junho se atingiu uma média de 178 dias.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Alteração (e aplicação) das cláusulas contratuais previstas no caderno de encargos dos concursos para análises, exames e meios complementares de diagnóstico, a vigorar de Novembro de 2008 a final de 2009, designadamente, o prazo de entrega estipulado (<= 8 dias).

Sugestões de Melhoria

- Reengenharia de processos.

OB 20 (4.1.01) Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos.

O indicador que monitoriza este objectivo operacional, percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos, é influenciado directamente por três factores: procura, RH disponíveis e tempo de atendimento.

O primeiro factor, afluência de clientes aos serviços de atendimento, é muito dificilmente controlável pelos intervenientes no desempenho do indicador. No ano de 2008 verificou-se uma procura atípica, principalmente em determinados períodos (Julho a Setembro). Ao longo do ano 2008 verificou-se um aumento efectivo da procura de 7%. Esta procura atípica pode ser imputada a novas medidas não previstas inicialmente:

- Acção Social Escolar, reflexo da nova metodologia adoptada para a obtenção de rendimentos relativa aos abonos de família e escolar,
- Majoração do abono de família,
- Subsídio social de maternidade,
- Notificações (divulgação do CSI, notas de reposição, etc.) que levam os clientes aos serviços de atendimento para esclarecimentos adicionais.

Outro factor que influencia o indicador é a disponibilidade de Recursos Humanos que, em 2008, teve uma evolução negativa de -3%. De salientar que no início do ano este decréscimo nos RH disponíveis era ainda mais acentuado. A entrada de novos colaboradores para a função, permitiu que o impacto negativo não fosse mais acentuado, contudo, implicou um período de aprendizagem, que também se reflectiu nos tempos médios de atendimento. Este é o terceiro factor elencado acima, que por sua vez, influencia negativamente o indicador em causa.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Atendimento especializado em sedes de distrito, permitindo aumentar os RH e obter respostas mais eficazes às solicitações dos clientes;
- Divulgação de canais alternativos de atendimento, designadamente a Segurança Social Directa;
- Promoção de triagem no maior nº de SA possível;

- Utilização de forma generalizada do GERA;
- Alteração do sistemas de informação das Lojas do Cidadão, reduzindo os tempos de resposta do SISS.

Sugestões de Melhoria

- Reengenharia de processos.

I.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2008 os projectos inscritos em PAISS foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as acções correctivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2008 e a informação de auto-avaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das acções correctivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projectos que integram o QUAR do ISS, IP 2008. Refere-se ainda que, tendo consciência da necessidade de se melhorarem os resultados nas áreas com incumprimento em QUAR 2008, entendeu-se mantê-los no QUAR 2009. Tal permitirá aferir o impacto das medidas correctivas e de melhoria.

A análise que se segue constitui um extracto da existente, que cobre os 90 projectos inscritos em PAISS08, para os projectos do QUAR do ISS, IP.

Objectivos de Eficácia

OB 1 (1.1.04) Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Taxa de execução do financiamento												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Selecção e contratação de Recursos Humanos para este processo;
- Elaboração de um manual de apoio à execução dos projectos;
- Realização, a 26 de Maio, de uma reunião nacional na qual foram apresentados os instrumentos de suporte à execução dos projectos, bem como os instrumentos de apoio ao trabalho a desempenhar pelos diversos intervenientes no processo, nomeadamente à equipa interna do ISS, I.P;
- Envio de mail aos Gestores PARES com orientações para que estes diligenciassem no sentido das entidades com projectos com obra em curso que não tinham enviado os respectivos pedidos de pagamento, os enviassem o mais brevemente possível;
- Realização de 2 acções de formação (24 e 25 e 29 e 30 de Setembro) de âmbito comportamental, que tiveram como principal objectivo dotar os Gestores PARES e técnicos do GAP/NIES de estratégias e ferramentas para tornar o seu trabalho mais produtivo e eficaz;
- Realização de uma reunião com o CNA do GCPARES, o GP e o GAP, a 17 de Setembro, com o objectivo de se verificar quem geria o acesso na aplicação;
- Realização de uma reunião de trabalho com o CD/GAP/GAT, a 18 de Setembro, com o objectivo de efectuar um ponto de situação do Programa PARES;
- Colocação na Internet do Manual de Apoio à Execução dos Projectos, revestido à luz da Nova legislação da contratação pública;
- Realização de uma reunião com o Conselho Directivo, com o objectivo de definir os moldes em que deviam ser autorizados os pedidos formalizados pelas Entidades Promotoras relativos às autorizações de hipotecas para constituição de garantia de direito real;
- Realização de 4 acção de formação dirigida aos colaboradores dos Centros Distritais com funções no PARES bem como aos colaboradores do GAT na aplicação informática GCPARES em Lisboa (2), Porto e Coimbra;
- Visitas de acompanhamento a um projecto dos distritos de Faro e Aveiro, Braga, Bragança, Santarém, Setúbal, Vila Real, Viseu Portalegre, Coimbra e Leiria.

Sugestões de Melhoria

Durante o ano de 2009 consideramos como tarefas prioritárias as seguintes:

- Efectuar as visitas conjuntas aos 8 distritos, a que ainda não se passou o acompanhamento, nomeadamente; Beja, Castelo Branco, Guarda, Évora, Lisboa, Porto, Setúbal e Viana do Castelo;

- Acção de Formação "Gestores Pares", com o objectivo de instruir mais um técnico de cada centro distrital no desempenho da função de gestor PARES.
- Acção de Formação "Gestores Pares" e técnicos do GAP/NCC, numa óptica comportamental / relacionamento com as Entidades Promotoras
- Outdoor com o objectivo de criar uma coesão de equipa relativa ao programa PARES, nos diversos intervenientes GAP; GAT, CDist.
- Criar os modelos internos de análise dos relatórios finais.

OB 2 (1.2.01) Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
% de idosos com prestação deferida												

Medidas Correctivas Introduzidas

O CSI durante três anos registou num processo de implementação progressiva, permitindo desta forma realizar uma avaliação sistemática dos seus impactos, bem como proceder aos ajustamentos necessários para a sua eficaz aplicação.

No ano de 2008, foi feito um esforço conjunto, entre diferentes Departamentos do ISS, de forma a concretizar o objectivo definido. Cada Departamento com a sua especificidade e competência definiu actividades concretas, incluídas num Plano de Acção Global. O plano de 2008 centrou-se no imperioso que, cada cidadão que se encontra em situação de requerer esta prestação, com especial atenção para os que não são beneficiários habituais do sistema e preenchem os requisitos, não deixe de o fazer.

Para esta implementação e para o objectivo definido foram desenvolvidas diferentes acções e mobilizados todos os recursos necessários, dos quais se salientam:

- Redes sociais, dada a sua condição privilegiada de proximidade e intervenção integrada,
- Criação de instrumentos de suporte de monitorização dos dados
- Elaboração de Material de divulgação do CSI.
- Implementação do Programa Jovens Voluntários
- Realização de acções de formação
- Criação de uma rede de instituições de apoio e esclarecimento da prestação à população mais idosa

OB 3 (1.5.01) Conseguir uma percentagem de saídas da instituição de 12,5% (crianças e Jovens).

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Taxa de desinstitucionalização (RN)												

Medidas Correctivas Introduzidas/ Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável de projecto.

OB 4 (1.6.01) Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI.

Indicadores de medida	Semáforo											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Taxa de celebração de acordos de inserção												

As acções desencadeadas para a concretização deste objectivo obrigaram a uma rigorosa monitorização e aferição de conceitos que permitiram, embora não tenha sido possível alcançar a meta prevista, atingir uma percentagem muito satisfatória face ao ano de 2007, com um aumento de cerca de 30% e muito próxima do valor objectivo, com um grau de concretização de 96%. Uma vez que apresenta uma concretização de 96% e representa uma grande evolução face ao ano anterior considera-se o mesmo como atingido.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Definidos conceitos,
- Criados relatórios específicos no SESS para monitorização dos dados,
- Desenvolvidas sessões de esclarecimento,
- Incrementado o apoio técnico aos protocolos de RSI.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 5 (3.1.01) Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte.

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
% de contribuintes com acompanhamento personalizado												

Tratando-se do ano do arranque da figura do Gestor do Contribuinte, o projecto só se iniciou a partir de Junho (inclusive), dado que, embora os critérios para esta figura estivessem já delineados, o atraso na disponibilização de informação por parte do II, IP implicou que o projecto não tivesse sido implementado com maior antecedência.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada a assinalar.

Sugestões de Melhoria

- Disponibilização da a Aplicação do Gestor do Contribuinte;
- Definir rigorosamente o conceito de "acompanhamento";
- Aumentar o número de Recursos Humanos afectos ao Gestor do Contribuinte.

OB 6 (3.2.02) Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias.

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão												

Medidas Correctivas Introduzidas/ Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável de projecto.

OB 7 (5.3.01) 100% de trabalhadores do ISS em condição de ser avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente.

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
% dos trabalhadores do ISS avaliados conforme requisitos do SIADAP												
% dos trabalhadores do ISS integrados em Serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente												

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada a assinalar.

Sugestões de Melhoria

- Ferramenta informática de suporte ao processo SIADAP no ISS, IP, bem como, ao processo de produção de Indicadores de Gestão e de Monitorização do PAISS.

Objectivos de Eficiência

OB 8 (5.1.01) Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de requerimentos subsídio desemprego PDT												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Apuramento dos procedimentos e uniformização das actividades a considerar no cálculo das produtividades.

Sugestões de Melhoria

- Divulgação das boas práticas dos centros distritais com melhores desempenhos.

OB 9 (5.1.02) Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de requerimentos prestações familiares por pessoa PDT												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Apuramento dos procedimentos e uniformização das actividades a considerar no cálculo das produtividades.

Sugestões de Melhoria

- Divulgação das boas práticas dos centros distritais com melhores desempenhos.

OB 10 (5.1.05) Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de requerimentos RSI por pessoa por dia de trabalho												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Apuramento dos procedimentos e uniformização das actividades a considerar no cálculo das produtividades.

Sugestões de Melhoria

- Divulgação das boas práticas dos centros distritais com melhores desempenhos.

OB 11 (5.4.01) Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e os recursos humanos dos centros distritais em conformidade.

Indicadores de medida	Semáforo											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim da actividade, em nº de semanas												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Antecipação de alguns projectos previstos no Score para 2009 que foram concretizados em 2008.

Sugestões de Melhoria

- Articulação com os principais institutos que trabalham directamente com o DGF, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P e Instituto de Informática, IP no sentido de alinhar previamente os planos de acção.
- Promover a existência de um interface de integração automática entre os sistemas do CNP e o SIF, caso contrário a integração da Área Financeira do CNP no DGF fica condicionada.

OB 12 (5.6.01) Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte.

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
N.º de dias decorridos após o fecho do mês em causa												

O ISS desenvolveu em 2008 um projecto de centralização das empresas distritais para uma única empresa em SIF, a empresa 2001. Decorrente não só deste processo, mas também do projecto da nova lei de bases, a operacionalização da interface SICC-SIF só esteve concluída no início de Abril de 2008. Este facto não inviabilizou contudo o registo atempado das operações contabilísticas, sendo certo que só a partir do mês de Abril de 2008, foi possível o registo de todas as operações no sistema SIF-SAP, atingindo-se assim o objectivo tão esperado que é acompanhar a execução do orçamento via SIF-SAP sem recurso a mapas extra – contabilísticos. O procedimento de encerramento dos períodos contabilísticos passou assim, a partir dessa data a ser rigorosamente cumprido.

Medidas Correctivas Introduzidas/ Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

Objectivos de Qualidade

OB 13 (2.1.02) Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações).

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias												

Considera-se atingido o objectivo 13 (2.1.2) uma vez que apresenta uma concretização de 99%. Se excluirmos o mês de Dezembro o valor anual é 94,5%.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada a assinalar.

Sugestões de Melhoria

- Revisão da orientação n.º 17/2008

OB 14 (2.1.03) Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações).

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Orientações para uniformização de procedimentos

Sugestões de Melhoria

- Aumento de percentagem de CIT's recebidos por via electrónica do sistema de informação da Saúde (SINUS)

OB 15 (2.1.04) Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de processamento das Prestações Familiares (média ponderada)												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Orientações para uniformização de procedimentos.

Sugestões de Melhoria

- Melhorar os procedimentos de prova escolar e de certificação para efeitos de ASE, em articulação com o Ministério da Educação;
- Adopção de boas práticas nos centros distritais com resultados mais negativos

OB 16 (2.1.07) Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada).

Indicadores de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de processamento do ISS – média ponderada												
Tempo médio de processamento dos Centros Distritais – média aritmética												

Nota: objectivo avaliado pelo último trimestre.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Orientações para uniformização de procedimentos.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 17 (2.2.01) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de conclusão Velhice												

Nota: objectivo avaliado pelo último trimestre.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Levantamento das normas para a uniformização do preenchimento de requerimentos;
- Tipificação dos constrangimentos para a conclusão dos processos.

Sugestões de Melhoria

- Implementação de normas para uniformização e controlo de preenchimento dos requerimentos;
- Melhoria do tempo de resposta inter serviços, através de cartas de compromisso.

OB 18 (2.2.05) Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de processamento CSI												

Medidas Correctivas Introduzidas

- A simplificação dos novos impressos de requerimento;
- Introdução imediata do requerimento na aplicação do CSI.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 19 (2.3.01) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias.

Indicadores de medida	Semáforo											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Tempo médio de conclusão Doença Profissional												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Alteração (e aplicação) das cláusulas contratuais previstas no caderno de encargos dos concursos para análises, exames e meios complementares de diagnóstico, a vigorar de Novembro de 2008 a final de 2009, designadamente, o prazo de entrega estipulado (<= 8 dias).

Sugestões de Melhoria

- Reengenharia de processos.

OB 20 (4.1.01) Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
% de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos												

Medidas Correctivas Introduzidas

- Atendimento especializado em sedes de distrito, permitindo aumentar os RH e obter respostas mais eficazes às solicitações dos clientes;
- Divulgação de canais alternativos de atendimento, designadamente a Segurança Social Directa;
- Promoção de triagem no maior nº de SA possível;
- Utilização de forma generalizada do GERA;

- Alteração do sistemas de informação das Lojas do Cidadão, reduzindo os tempos de resposta do SISS.

Sugestões de Melhoria

- Reengenharia de processos.

OB 21 (4.3.01) Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS, IP até Dez de 2008.

Indicador de medida	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto – atraso (+) ou antecipação (-) das datas de fim da actividade, em nº de semanas												

O Centro de Contacto Via Segurança Social arrancou, em regime experimental, no dia 19 de Dezembro 2008.

O cumprimento deste objectivo foi possível, após a concretização com sucesso das seguintes etapas e actividades chave:

1. Foi lançado um concurso público internacional para a aquisição do serviço de operação do Contact Center, em regime de outsourcing, A adjudicação do serviço e a assinatura do contrato ficaram concluídos em 23 de Julho 2008. O visto do Tribunal de Contas foi obtido em 23 Set 2008.
2. A construção, de raiz, do edifício onde está instalado o Centro de Contacto, em Castelo Branco, que resultou de uma parceria entre a Câmara Municipal e o ISS, IP, e que ficou pronto e testado em 10 de Dezembro 2008.
3. As acções de formação dadas pelo ISS aos formadores e supervisores do outsourcer (RHmais) ficaram concluídas em 7 de Nov 2008. As acções de formação dadas pela RHmais a todos os assistentes ficaram concluídas em 9 de Dez 2008.
4. A solução tecnológica, que resultou de uma parceria entre o II, IP e o ISS,IP ficou testada, em piloto, no dia 23 de Setembro de 2008, e entrou em produção na data do arranque do Contact Center.

Considera-se o objectivo superado porque o Contact Center arrancou em Dezembro de 2008, tendo atendido ainda durante esse mês mais de 17.000 chamadas.

Medidas Correctivas Introduzidas/Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

Parte II – Comparação de unidades de produção homogéneas

II.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas

Em cumprimento do artigo 16.º da lei n.º 66-B/2007 apresentam-se os resultados globais e por parâmetros obtidos pelas unidades homogéneas do ISS, IP no caso vertente os 18 Centros Distritais de Segurança Social (CDist) no que se refere ao grau de cumprimento dos objectivos do QUAR do ISS, IP.

A comparação dos Centros Distritais foi efectuada considerando-se os mesmos objectivos previstos no QUAR do ISS, IP, com excepção dos objectivos 11, 12, 19 e 21, abaixo listados, uma vez que não eram desdobráveis para os CDist.

Quadro 10 Unidades de produção homogéneas – objectivos e ponderações

Objectivos	ISS, IP	CDist	(a)
Objectivos de Eficácia	**29,5%**	**29,5%**	**29,5%**
OB 1 (1.1.04) Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I.	20%	20%	22,222%
OB 2 (1.2.01) Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI.	20%	20%	22,222%
OB 3 (1.5.01) Conseguir uma percentagem de saídas da instituição de 12,5% (crianças e Jovens).	15%	15%	16,667%
OB 4 (1.6.01) Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI.	15%	15%	16,667%
OB 5 (3.1.01) Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte.	10%	10%	11,111%
OB 6 (3.2.02) Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias.	10%	10%	0,000%
OB 7 (5.3.01) 100% de trabalhadores do ISS em condição de ser avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente.	10%	10%	11,111%
Objectivos de Eficiência	**28,0%**	**28,0%**	**28,0%**
OB 8 (5.1.01) Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).	16%	29%	29%
OB 9 (5.1.02) Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).	16%	29%	29%
OB 10 (5.1.05) Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT).	23%	42%	42%
OB 11 (5.4.01) Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e os recursos humanos dos centros distritais em conformidade.	23%	0%	0%
OB 12 (5.6.01) Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte.	22%	0%	0%

(a) Beja, Bragança, Guarda, Portalegre, Vila Real não se aplica o Ob 6.

Quadro 3 Unidades de produção homogéneas – objectivos e ponderações (cont.)

Objectivos	ISS, IP	CDist	(a)
Objectivos de Qualidade	**42,5,%**	**42,5,%**	**42,5,%**
OB 13 (2.1.02) Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações).	10%	14,286%	14,286%
OB 14 (2.1.03) Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações).	10%	14,286%	14,286%
OB 15 (2.1.04) Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.	10%	14,286%	14,286%
OB 16 (2.1.07) Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada).	10%	14,286%	14,286%
OB 17 (2.2.01) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias.	10%	14,286%	14,286%
OB 18 (2.2.05) Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias.	10%	14,286%	14,286%
OB 19 (2.3.01) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias.	10%	0%	0%
OB 20 (4.1.01) Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos.	10%	14,286%	14,286%
OB 21 (4.3.01) Garantir o arranque, em regime experimental, de um *Contact Center* Nacional para o ISS, IP até Dez de 2008.	20%	0%	0%

(a) Beja, Bragança, Guarda, Portalegre, Vila Real não se aplica o Ob 6.

O Quadro 11 resume as principais características do quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP, no que se refere ao número de objectivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros. No parâmetro qualidade o objectivo, o indicador 16.2, segundo indicador do objectivo 16 não se aplica aos CDist, dado tratar-se de forma de agregação para o resultado do ISS, IP.

Quadro 11 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2008 – Principais Características

Parâmetros/Perspectivas	*N.º de Objectivos*	*N.º de Indicadores*	*Ponderação (%)*
Eficácia	7	8	29,5%
Eficiência	3	5	28,0%
Qualidade	7	9	42,5%
Total	**17**	**22**	**100%**

II.2 Grau de concretização global e por parâmetro

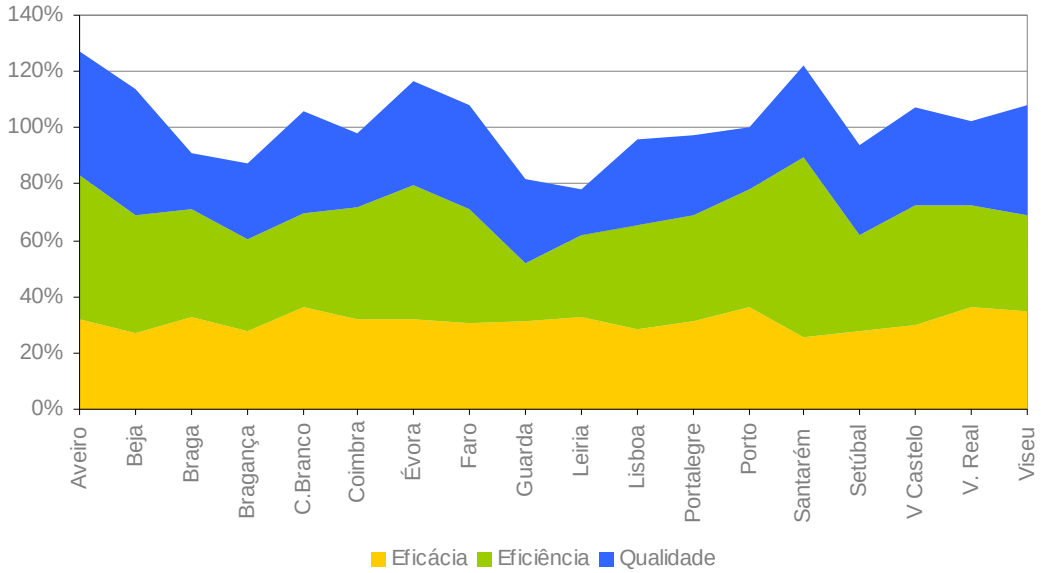
Os quadros infra permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global (resultado) como por parâmetro.

No que diz respeito ao parâmetro eficácia o grau de concretização oscilou entre 124% em Vila Real e 86% em Santarém. Quanto à eficiência, a concretização oscilou entre 229% em Santarém e 75% na Guarda. A Qualidade variou entre um mínimo de 38% em Leiria e um máximo de 106% em Beja. Globalmente, o grau de concretização variou entre 78% em Leiria e 127% em Aveiro.

Quadro 12 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Centros Distritais	*Eficácia*	*Eficiência*	*Qualidade*	*Global*
Aveiro	109%	181%	104%	127%
Beja	92%	150%	106%	114%
Braga	110%	139%	45%	91%
Bragança	95%	116%	64%	88%
Castelo Branco	122%	120%	85%	106%
Coimbra	109%	142%	62%	98%
Évora	108%	170%	88%	117%
Faro	103%	146%	86%	108%
Guarda	105%	75%	70%	82%
Leiria	110%	105%	38%	78%
Lisboa	97%	132%	72%	96%
Portalegre	106%	135%	67%	97%
Porto	123%	150%	51%	100%
Santarém	86%	229%	76%	122%
Setúbal	93%	123%	74%	94%
Viana do Castelo	102%	151%	82%	107%
Vila Real	124%	127%	71%	102%
Viseu	117%	123%	92%	108%

Figura 1 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital



Quadro 13 Ranking global e por parâmetro

Eficácia		*Eficiência*		*Qualidade*		*Global*	
CDist	*%*	*CDist*	*%*	*CDist*	*%*	*CDist*	*%*
Vila Real	**124%**	**Santarém**	**229%**	**Beja**	**106%**	**Aveiro**	**127%**
Porto	**123%**	**Aveiro**	**181%**	**Aveiro**	**104%**	**Santarém**	**122%**
Castelo Branco	**122%**	**Évora**	**170%**	Viseu	92%	**Évora**	**117%**
Viseu	**117%**	**Viana do Castelo**	**151%**	Évora	88%	**Beja**	**114%**
Braga	**110%**	**Beja**	**150%**	Faro	86%	**Viseu**	**108%**
Leiria	**110%**	**Porto**	**150%**	Castelo Branco	85%	**Faro**	**108%**
Aveiro	**109%**	**Faro**	**146%**	Viana do Castelo	82%	**Viana do Castelo**	**107%**
Coimbra	**109%**	**Coimbra**	**142%**	Santarém	76%	**Castelo Branco**	**106%**
Évora	**108%**	**Braga**	**139%**	Setúbal	74%	**Vila Real**	**102%**
Portalegre	**106%**	**Portalegre**	**135%**	Lisboa	72%	**Porto**	**100%**
Guarda	**105%**	**Lisboa**	**132%**	Vila Real	71%	Coimbra	98%
Faro	**103%**	**Vila Real**	**127%**	Guarda	70%	Portalegre	97%
Viana do Castelo	**102%**	**Setúbal**	**123%**	Portalegre	67%	Lisboa	96%
Lisboa	97%	**Viseu**	**123%**	Bragança	64%	Setúbal	94%
Bragança	95%	**Castelo Branco**	**120%**	Coimbra	62%	Braga	91%
Setúbal	93%	**Bragança**	**116%**	Porto	51%	Bragança	88%
Beja	92%	**Leiria**	**105%**	Braga	45%	Guarda	82%
Santarém	86%	Guarda	75%	Leiria	38%	Leiria	78%

Parte III – Comparação com o desempenho de Serviços idênticos

Foram três as áreas em que foi possível, durante o ano de 2008, estabelecer comparações com o desempenho ao nível internacional, tendo as mesmas obtido resultados que engrandecem o ISS, IP e este ter merecido, juntamente com o II, IP uma menção honrosa referente ao **Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial**.

III.1 Protecção Social de Cidadania

No âmbito do Sistema de Protecção Social de Cidadania, gerido pelo ISS, IP, o exercício do apoio social pode ser desenvolvido por serviços e equipamentos sociais, envolvendo a participação de diferentes entidades, nomeadamente, os estabelecimentos integrados, as instituições particulares de solidariedade social (IPSS) e outras instituições públicas ou privadas.

Neste âmbito e com o objectivo de constituir um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente as Respostas Sociais, o ISS, I.P. desenvolveu, até ao final de 2008, os seguintes modelos de avaliação das respostas sociais:

- Centro de Dia;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Estruturas residenciais para Idosos;
- Creche;
- Centro de Acolhimento Temporário;
- Centro de Actividades Ocupacionais;
- Lar Residencial.

Estes Modelos foram elaborados tendo por referência a norma internacional "*ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos"*, elaborada pela *International Standards Organization* (ISO) e o Modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM).

III.2 Reengenharia de Processos e Criação de Serviços partilhados no ISS, IP

No ano 2008, e com o objectivo de melhoria da qualidade dos serviços prestados, foram implementadas as acções decorrentes do Projecto 00064472006/111 – Reengenharia de Processos e Criação de Serviços partilhados no ISS, IP.

Este projecto foi seleccionado pela Universidade do Algarve como exemplo de boas práticas no âmbito da gestão do POAP – Programa Operacional da Administração Pública Programa, e como tal considerado como *Estudo de Caso,* no âmbito do Estudo Acompanhamento/Avaliação do POAP.

III.3 Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial

Em Setembro de 2008, o ISS, IP e o II, IP apresentaram uma candidatura conjunta ao "Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial 2008".

Este prémio promovido a nível nacional pelo IAPMEI, é uma iniciativa da Comissão Europeia que conta com o apoio do CoR (Comité das Regiões), da Eurochambres, da Eurocities e da EURADE e, em Portugal, com o Alto Patrocínio do Ministro da Economia e da Inovação.

O ISS, IP e o II, IP concorreram à categoria – "Redução da Burocracia", com o projecto "Segurança Social Directa para as Empresas", tendo sido atribuída uma Menção Honrosa.

Capítulo 3

Balanço Social

Índice

Balanço Social do ISS, IP 2008 118

Balanço Social do ISS, IP 2008

O Balanço Social do ISS, IP foi aprovado em reunião de CD de 1 de Abril de 2009 e é apresentado em anexo.

Capítulo 4

Avaliação Final

Índice

Introdução **122**

Parte I – Breve Análise conjuntural **122**
I.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social *122*

Parte II – Breve Análise dos Resultados **128**
II.1 Indicadores de Avaliação e Responsabilização *128*

Parte III – Auto-Avaliação **130**
III.1 Matriz de Apuramento do Grau de Excelência dos Serviços a aplicar pelo GEP *130*
III.1.1 Análise da produtividade *130*
III.1.2 Análise "Custo-Eficácia" *130*
III.1.3 Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores *131*
III.1.4 Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente por comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta igualmente melhorias de eficiência *131*
III.1.5 Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade). *132*
III.1.6 Análise de desvios. *132*
III.1.7 Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução das políticas públicas). *133*
III.1.8 Satisfação dos utilizadores. *134*
III.1.9 Satisfação dos colaboradores. *134*
III.1.10 Processos e sistema de indicadores de desempenho. *135*
III.1.11 Planeamento e estratégia. *135*

Parte IV – Avaliação Final **139**
IV.1 Menção qualitativa proposta *139*

Índice de Quadros

Quadro 1 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização 128

Índice de Figuras

Figura 1 Evolução da Despesa 122
Figura 2 Evolução do número de beneficiários activos 123
Figura 3 Evolução do número de beneficiários inactivos 123
Figura 4 Evolução do número de atendimentos 123
Figura 5 Evolução dos Recursos Humanos 124
Figura 6 Evolução do número de beneficiários das prestações 124
Figura 7 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações imediatas 125
Figura 8 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias 125

Figura 9 Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa 126
Figura 10 Evolução do número de processos no âmbito da Protecção Jurídica 126
Figura 11 Evolução do número de acções de Fiscalização e apuramentos . 127
Figura 12 Recursos Financeiros 129
Figura 13 Recursos Humanos 129
Figura 14 Taxa de realização por indicador 132
Figura 15 Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização 138
Figura 16 Extracto do relatório de monitorização mensal do PAISS 139

Introdução

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da auto-avaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspectos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço. Refere-se que a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados consta do ponto I.2 do Capítulo II e as sugestões de melhorias do ponto I.4 do mesmo capítulo.

Parte I – Breve Análise conjuntural

I.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 1 Evolução da Despesa

A despesa global sem transferências e subsídios, componentes da área de missão do Instituto evidencia desde 2006 um movimento descendente, fruto do esforço de contenção/redução da despesa no Instituto nas componentes de aquisições de bens e serviços e bens de capital, de juros e encargos, bem como, da redução das despesas com pessoal.

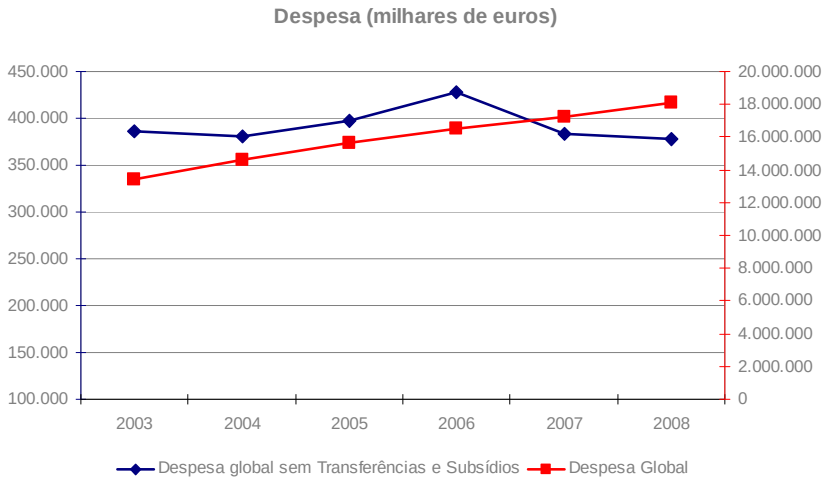


Figura 2 Evolução do número de beneficiários activos

O número de beneficiários activos evidencia desde 2006 um movimento ligeiro ascendente, com o total de beneficiários a aumentar de 2007 para 2008, 1%, totalizando neste ano cerca de 4,5 milhões. Este aumento é fruto do aumento de trabalhadores por conta de outrem (3,6 milhões) que compensaram a diminuição dos trabalhadores independentes e do número de desempregados. Esta última acentuada desde 2005 (-10%).

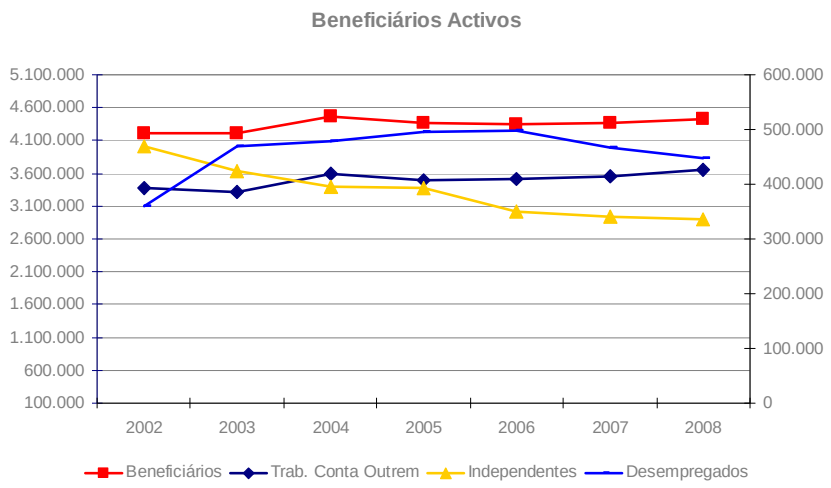


Figura 3 Evolução do número de beneficiários inactivos

O número de beneficiários inactivos, pensionistas, situa-se em 2008 nos 2,7 milhões. Tem verificado um crescimento de 2% ao ano de 2003 a 2007, tendo neste último ano crescido 1%.

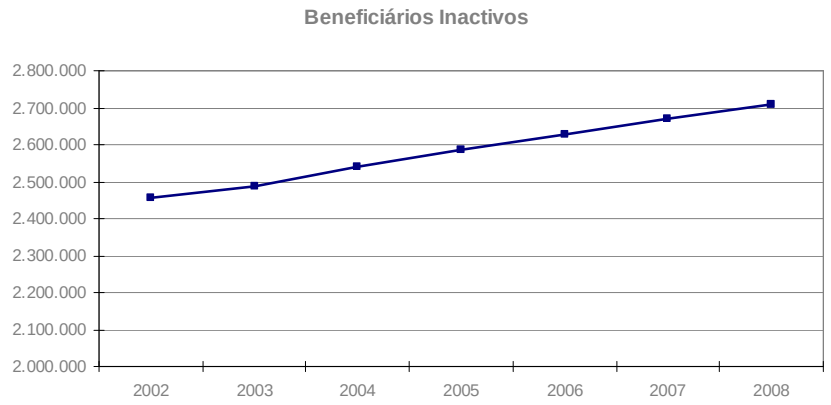


Figura 4 Evolução do número de atendimentos

O número de atendimentos situa-se desde 2002 perto da linha dos 17 milhões, com o total de atendimentos a aumentar desde então cerca de 5%, cerca de 900 mil atendimentos ano. Em 2008 o número de atendimentos totalizou cerca de 17,5 milhões de atendimentos.

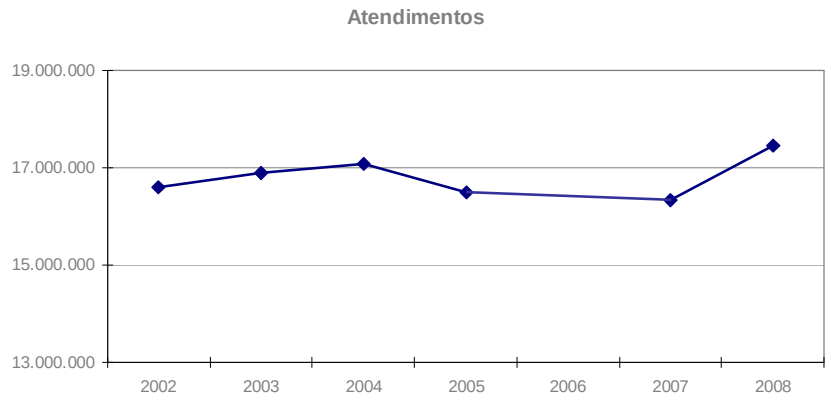


Figura 5 Evolução dos Recursos Humanos

O número de recursos humanos evidencia desde 2002 um movimento descendente acentuado, com o total de trabalhadores a diminuir de 2004 para 2008, 22%, totalizando neste ano 12.453.

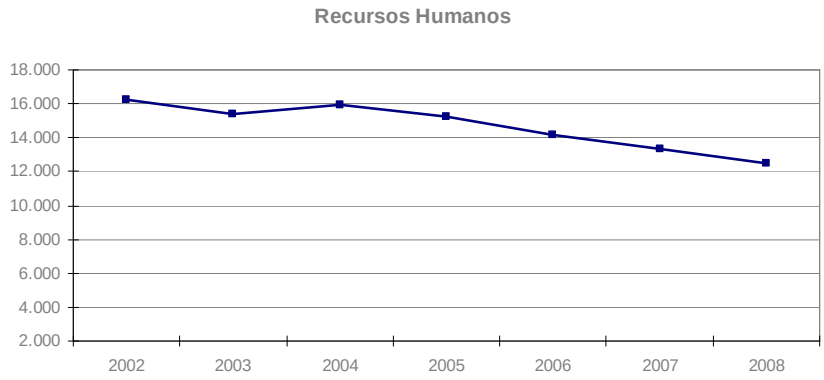
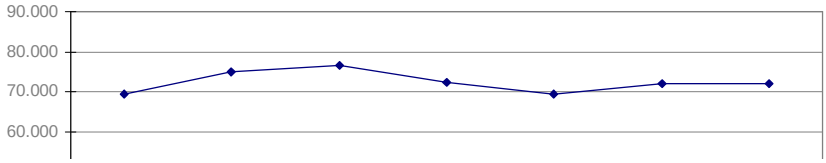
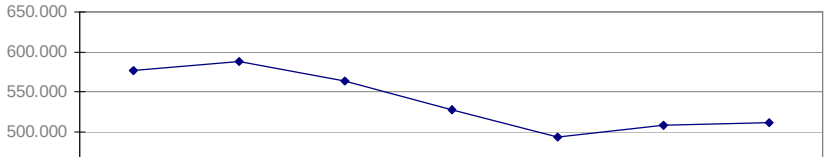


Figura 6 Evolução do número de beneficiários das prestações

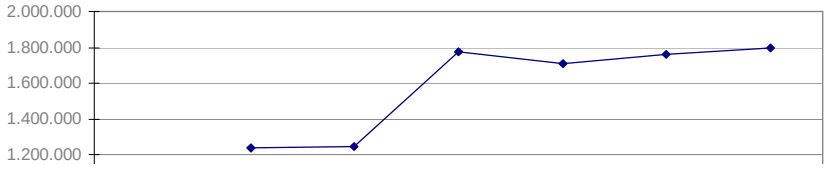
O número de beneficiários de **maternidade/paternidade** situa-se desde 2005 nos 72.000.



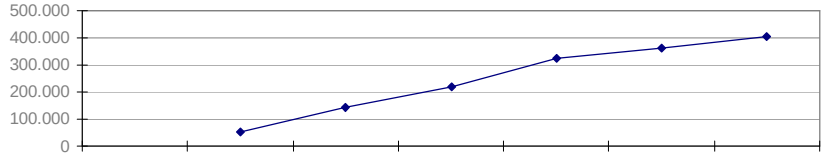
O número de beneficiários do **subsídio por doença** situa-se desde 2006 nos 500.000.



O número de beneficiários das **prestações familiares** subiu acentuadamente de 2004 para 2005 e situa-se desde então à volta dos 1,8 milhões de beneficiários.



Ultrapassada a fase inicial de implementação da medida, o número de beneficiários do **Rendimento Social de Inserção** nos últimos dois anos revela um crescimento estável de cerca de 12% ao ano.



O **Complemento Solidário para Idosos**, em fase de implementação revelou de 2007 para 2008 um crescimento exponencial tendo duplicado o número de processos deferidos, que se situava nos 180 mil no final de 2008.

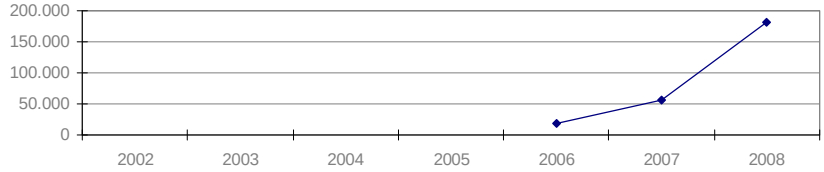


Figura 7 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações imediatas

Os tempos médios de processamento têm verificado um movimento descendente desde 2002 para nestes dois últimos anos estabilizarem em níveis realmente baixos: 10 dias para a doença e maternidade e 14 dias para o desemprego.

O RSI situa-se nos 109 dias, média anual ponderada.

As prestações familiares, fruto na nova aplicação informática sofreram um agravamento em 2006 e estão ainda em fase de ajustamento, tendo descido, contudo, ligeiramente abaixo dos níveis de 2002.

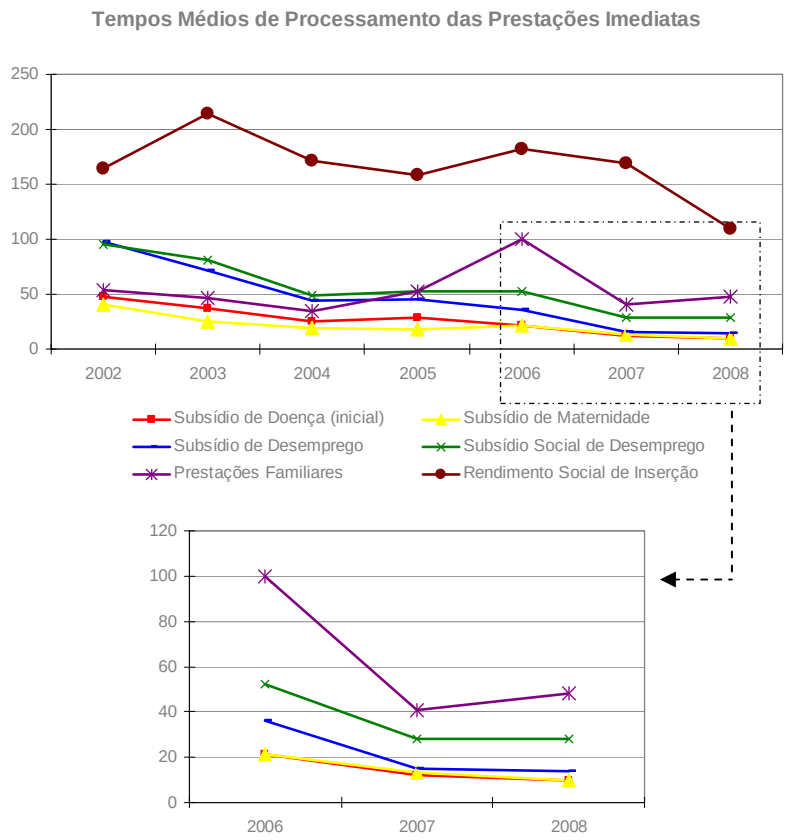


Figura 8 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

O número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias subiu exponencialmente desde 2004, situando-se a taxa de convocatórias nos 96% dos processos convocáveis.

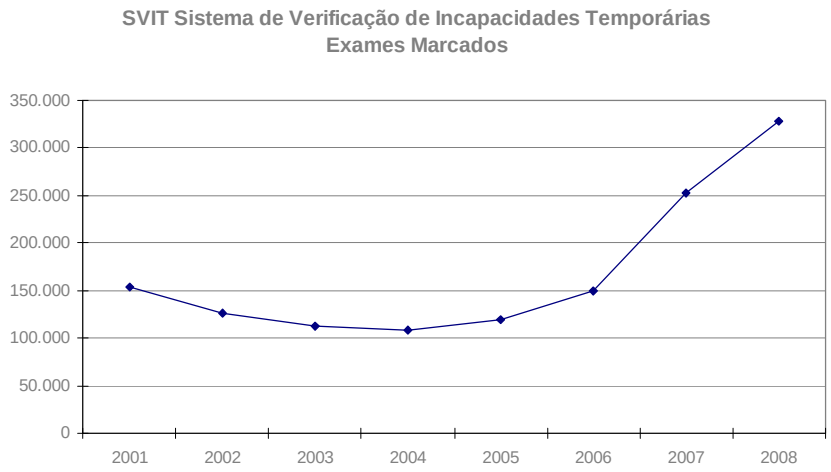
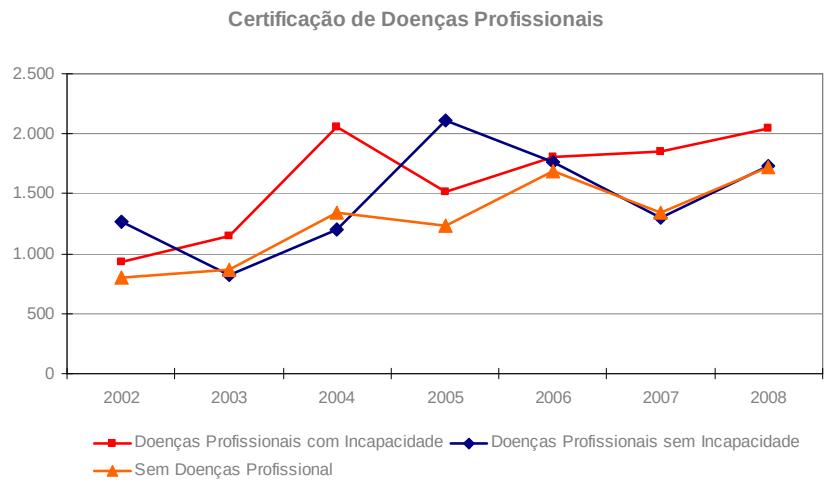


Figura 9 Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa

O número de processos no âmbito do Sistema de Certificação de Doenças Profissionais subiu desde 2002 cerca de 80%, situando-se em 2008 nos 5.500 processos. A taxa de certificação de doenças com incapacidade ronda os 40%, sendo de 30 a certificação de doenças sem incapacidade e de igual % os processos sem doença profissional. Só em 2002 e em 2005 esta distribuição se alterou.



A despesa com as doenças profissionais atingiu em 2008 os 66 milhões de euros.

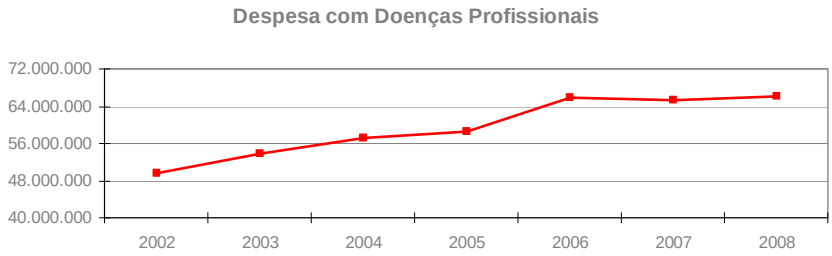


Figura 10 Evolução do número de processos no âmbito da Protecção Jurídica

O número de processos no âmbito da Protecção Jurídica subiu de 2007 para 2008 cerca de 22% situando-se perto dos 140 mil processos. A taxa de deferimento situa-se nos 70%. Os deferimentos tácitos verificaram um movimento acentuado no sentido descendente, desde os 35% em 2005 para os 0,1% em 2008.

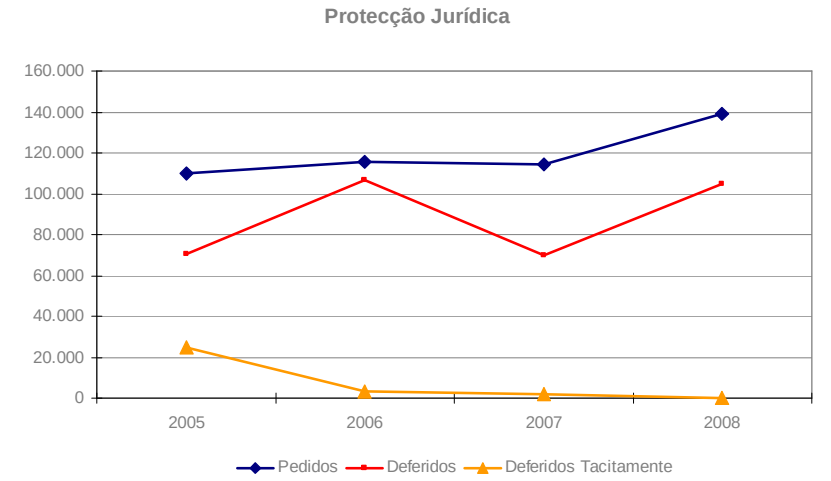
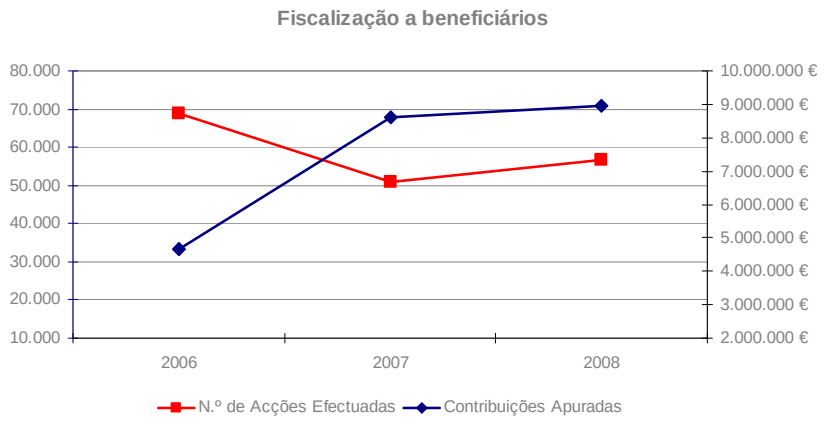
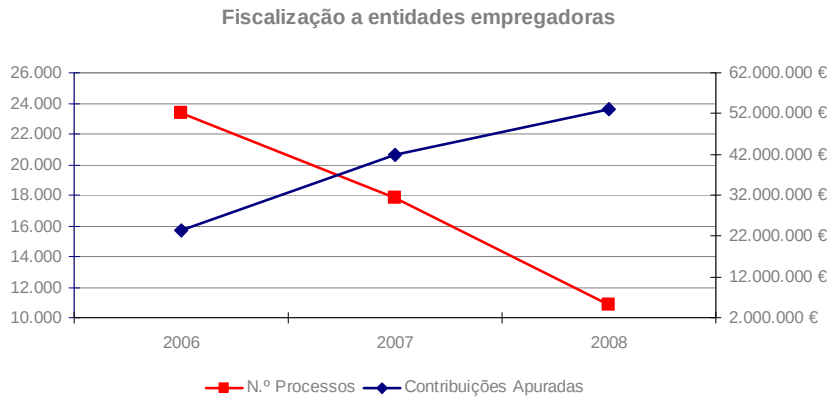


Figura 11 Evolução do número de acções de Fiscalização e apuramentos

O número de acções de fiscalização verificou desde 2006 um processo descendente, no caso das fiscalizações a entidades empregadoras de -53%. Por seu lado, as acções revelaram-se muito mais eficazes, já que o volume de contribuições apuradas quase duplicou no primeiro caso e mais do que duplicou no segundo.





Parte II – Breve Análise dos Resultados

II.1 Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 1 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2006	2007	2008	Tendência
Taxa de execução financeira PARES I	n.a.	n.a.	17%	↑
N.º processos Complemento solidário para idosos (CSI) deferidos	17.775	56.178	180.481	↑
Taxa de desinstitucionalização de crianças e jovens	-	19%	37%	↑
Taxa de celebração de acordos de inserção (RSI)	50%	61%	86%	↑
Número de contribuintes com acompanhamento personalizado (a)	2.503	n.a.	21.340	↑
Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão de acordos em caso de incumprimento dos contribuintes (b)	-	91	51	↑
% trabalhadores avaliados	-	89%	100%	↑
% trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	-	-	94%	↑
Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT	-	6,8	8,7	↑
Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT	-	4,8	7,8	↑
Nº de requerimentos RSI por PDT	-	2,2	4,6	↑
Nº de áreas com serviços comuns criados (G. Financeira, R. Humanos, Compras, G. Património, Arquivo/Documentação)	-	n.a.	5	↑
Nº de dias de atraso/ antecipação no encerramento mensal da contabilidade	-	-	-15 dias (Dia 10)	↑
Tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego	95% 64 dias	90% 30 dias	94% 25 dias	↑
Tempo máximo de processamento do subsídio de doença	95% 65 dias	93% 30 dias	95% 25 dias	↑
Tempo médio de processamento das prestações familiares	100	41	48	↑
Tempo médio de processamento RSI (m.a) (c)		115	66	↑
Tempo médio de processamento RSI (m.p.) (c)	182	184	76	↑
Tempo médio de conclusão dos processos de velhice (c)	89	73	55	↑
Tempo médio de processamento do CSI	-	54	57	→
Tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional	-	352	204	↑
% de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos (d)	34%	33%	33%	→
Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto Contact Center Nacional - atraso ou antecipação das datas de fim da actividade em n.º de semanas	-	0 atrasos	0 atrasos	↑

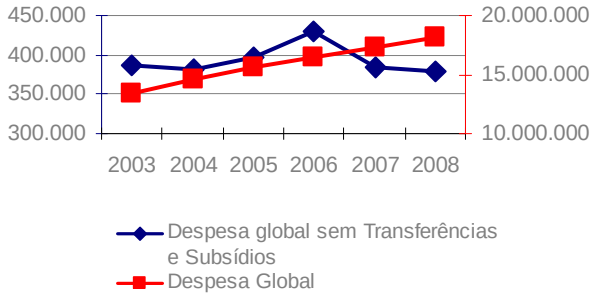
(a) Retirado da programação em 2007 por não ter havido formação adequada.

(b) Valor de 2007 correspondente ao período de Jan-Ago.

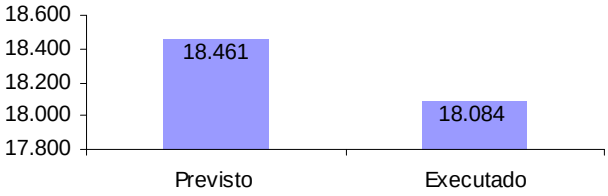
(c) Valor de 2008 correspondente ao período de Out-Dez.

(d) Valor de 2008 sem Jul e Set.

Figura 12 Recursos Financeiros

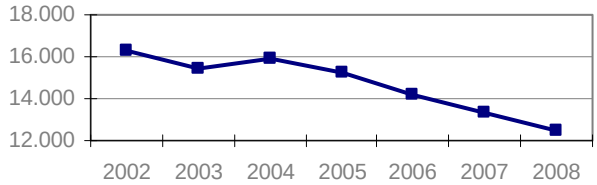


Tendência 2002 a 2008

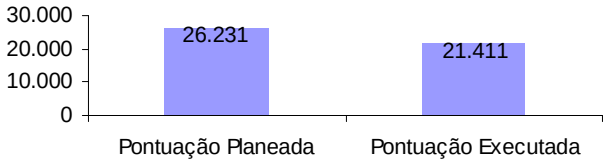


Previsto e Executado 2008

Figura 13 Recursos Humanos



Tendência 2002 a 2008

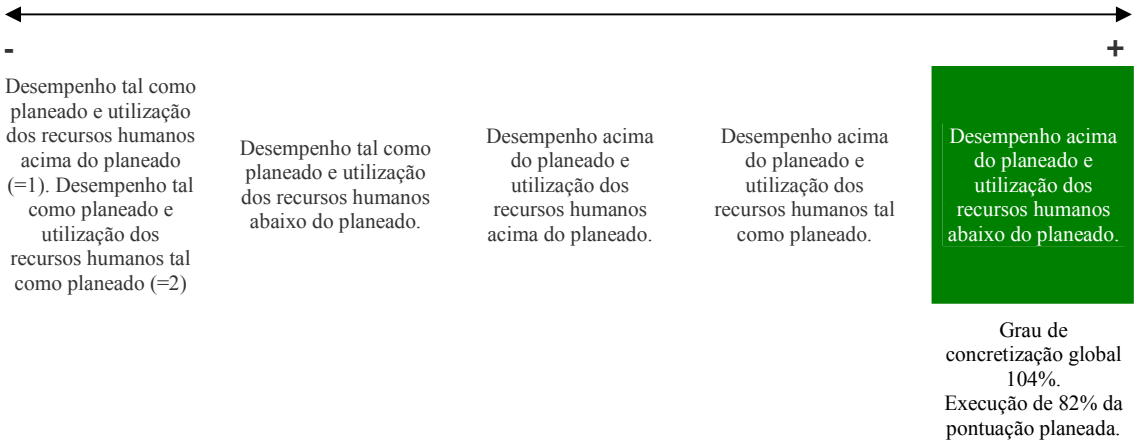


Previsto e Executado 2008

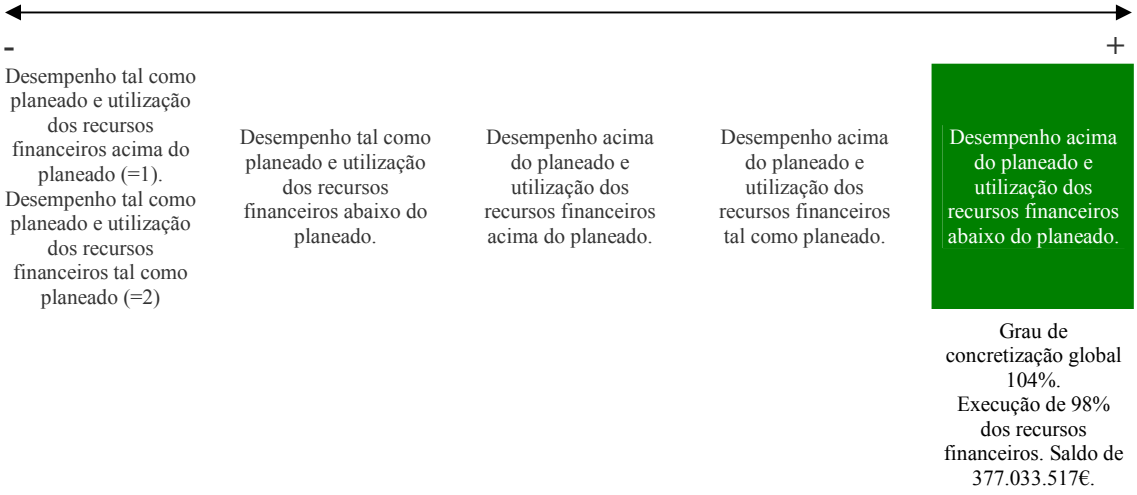
Parte III – Auto-Avaliação

III.1 Matriz de Apuramento do Grau de Excelência dos Serviços a aplicar pelo GEP

III.1.1 Análise da produtividade



III.1.2 Análise "Custo-Eficácia"



III.1.3 Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores

-

Para o ano de 2008, consideram-se os resultados obtidos nos indicadores do QUAR. Não existe histórico (pelo menos, informação para o ano imediatamente anterior ou para os dois anos precedentes ao ano em avaliação) em mais de 80% dos indicadores do QUAR do serviço.

Apenas uma percentagem inferior a 50% dos indicadores do QUAR dispõe de histórico. Desses, alguns ou todos apresentam uma evolução positiva dos resultados, em comparação com o/os ano(s) anterior(es).

Mais de 50% dos indicadores do QUAR dispõe de histórico. Desses, alguns ou todos apresentam uma evolução positiva dos resultados em comparação com o/o(s) anos anterior(es).

Evolução positiva nos resultados de mais de 80% dos indicadores do QUAR, em comparação com o/os ano(s) anterior(es).

Evolução positiva em 83% dos indicadores em comparação com os anos anteriores, ver II.1.

Evolução positiva e significativa nos resultados de todos os indicadores do QUAR (com histórico), em comparação com o/os ano(s) anterior(es).

+

III.1.4 Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente por comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta igualmente melhorias de eficiência

-

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o serviço não apresentou justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço não apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais). 3) Dados disponíveis, baseados em comparações com padrões nacionais ou internacionais, são desfavoráveis ao serviço.

Verifica-se uma das seguintes situações, devidamente validada pelo GPEARI: 1) o serviço apresentou uma justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), ocupando posições no ranking, abaixo do meio da tabela.

Verifica-se uma das seguintes situações, devidamente validada pelo GPEARI: 1) o serviço apresentou mais do que uma justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), ocupando posições no ranking a meio da tabela.

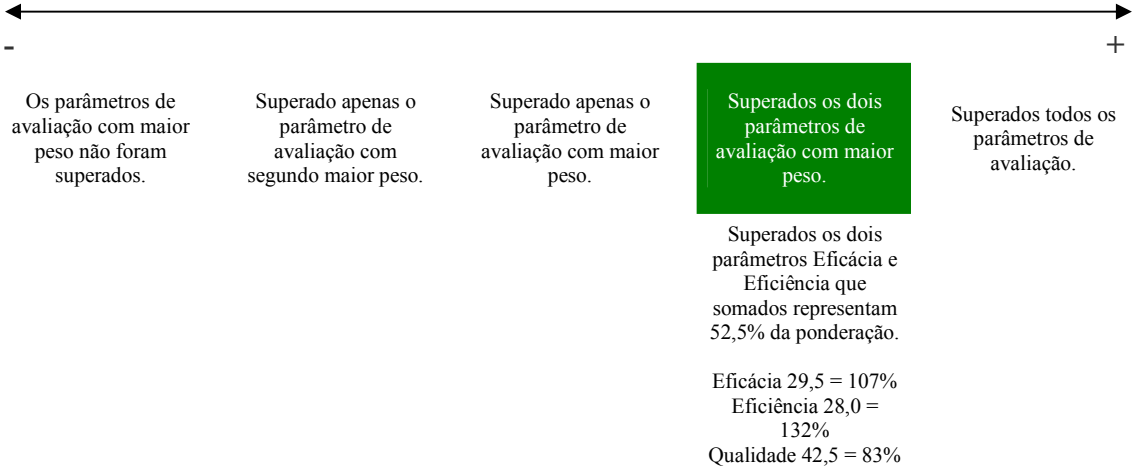
Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o serviço foi distinguido com prémios de boas práticas relacionadas com os resultados obtidos (documentação apresentada), atribuídos por entidades reconhecidas (nacionais ou internacionais). 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), revelando que o serviço se aproxima dos melhores do universo de comparação.

Modelos de avaliação das respostas sociais
Reengenharia de Processos e Criação de Serviços partilhados no ISS, IP.
Menção Honrosa Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial 2008

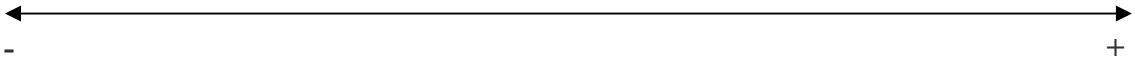
Verifica-se uma das seguintes situações: 1) Manutenção do nível de excelência antes atingido. 2) Dados disponíveis revelam que o serviço excede os benchmarks externos (nacionais ou internacionais). Aperfeiçoamento contínuo do desempenho faz parte da cultura da organização.

+

III.1.5 Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade).

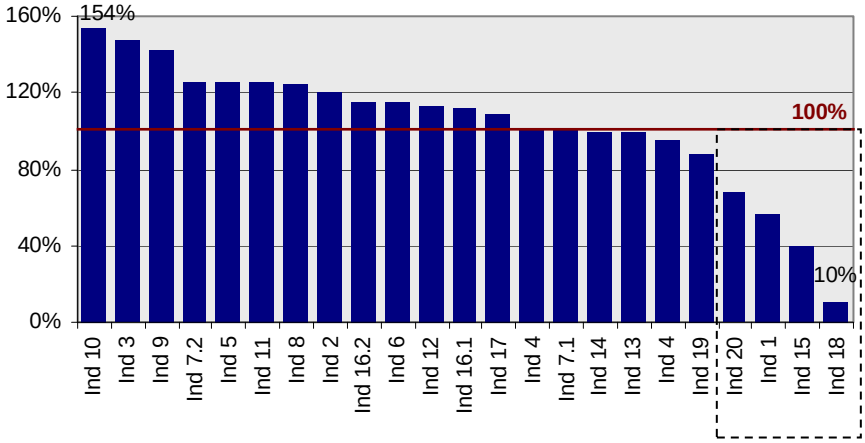


III.1.6 Análise de desvios.



Método a aplicar em 2008:
C4 = SOMA (pi * %Rc(i)). Para cada objectivo, %Rc = MIN(M; %R). A taxa de realização corrigida (%Rc) é limitada no máximo ao valor de M.
M – Mediana das taxas de realização dos serviços com desempenho bom (avaliação quantitativa do serviço), em cada ministério.
C4 é a média ponderada das taxas de realização corrigidas.
pi - peso do objectivo i na avaliação final do serviço. Em casos excepcionais, devidamente justificados e validados, a taxa de realização corrigida poderá ser superior.
Premeia-se os organismos que, superando o máximo de objectivos, revelaram um planeamento adequado na definição inicial de metas.

Figura 14 Taxa de realização por indicador



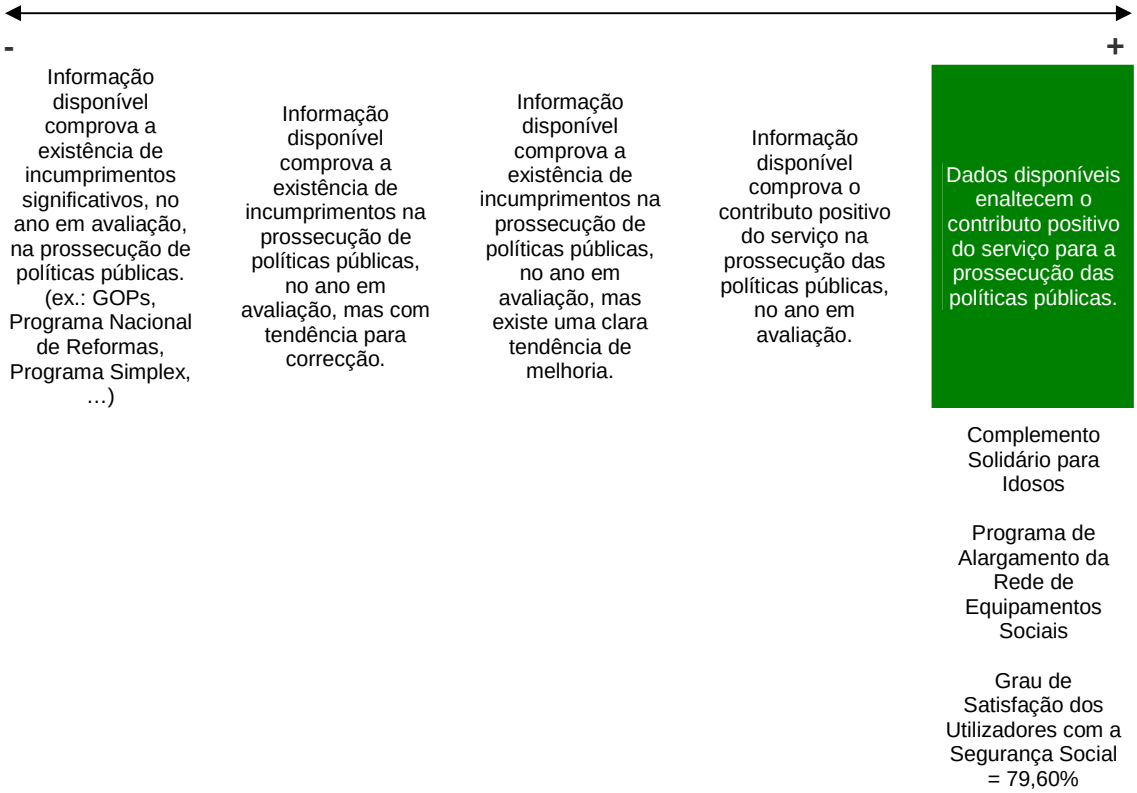
O grau de concretização global foi de 104% e as taxas de realização oscilaram entre um máximo de 154% e um mínimo de 10%, para a designação de cada Indicador, vide

Anexo 6. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 112%.

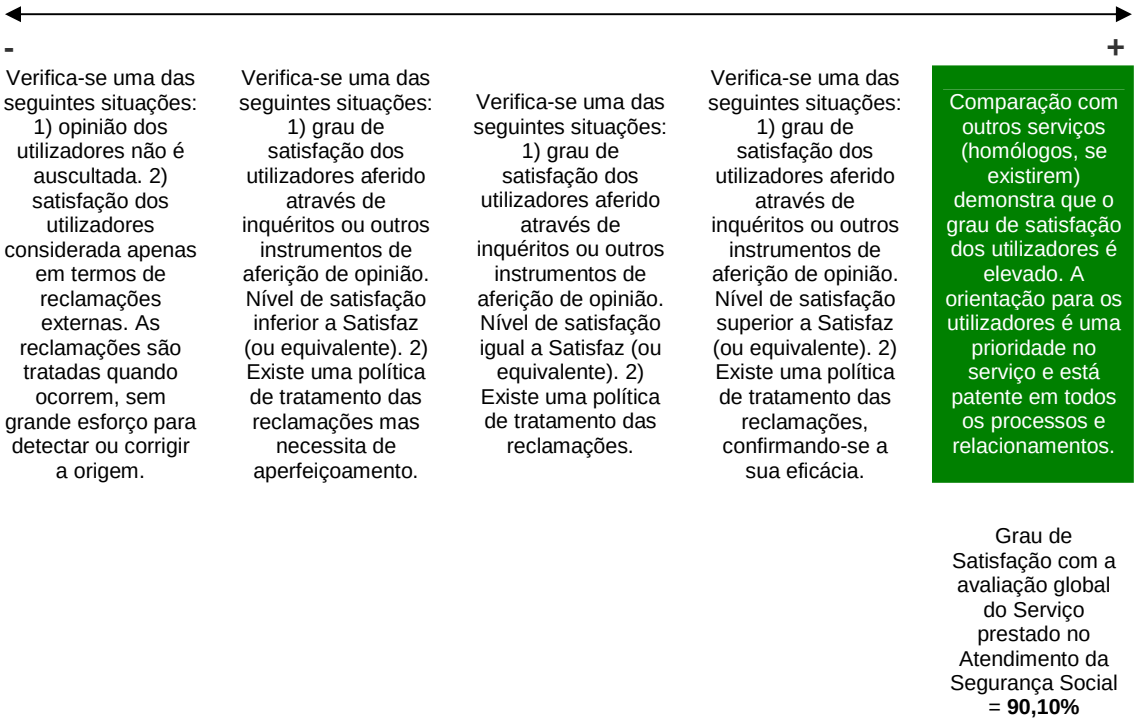
Os valores mais atípicos, *outliers*, correspondem às taxas de realização mais baixas, o que poderá indicar que as metas estabelecidas não foram razoáveis, ver Figura 14.

Quanto aos restantes objectivos, e de uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os mesmos traduzem metas realistas e ambiciosas.

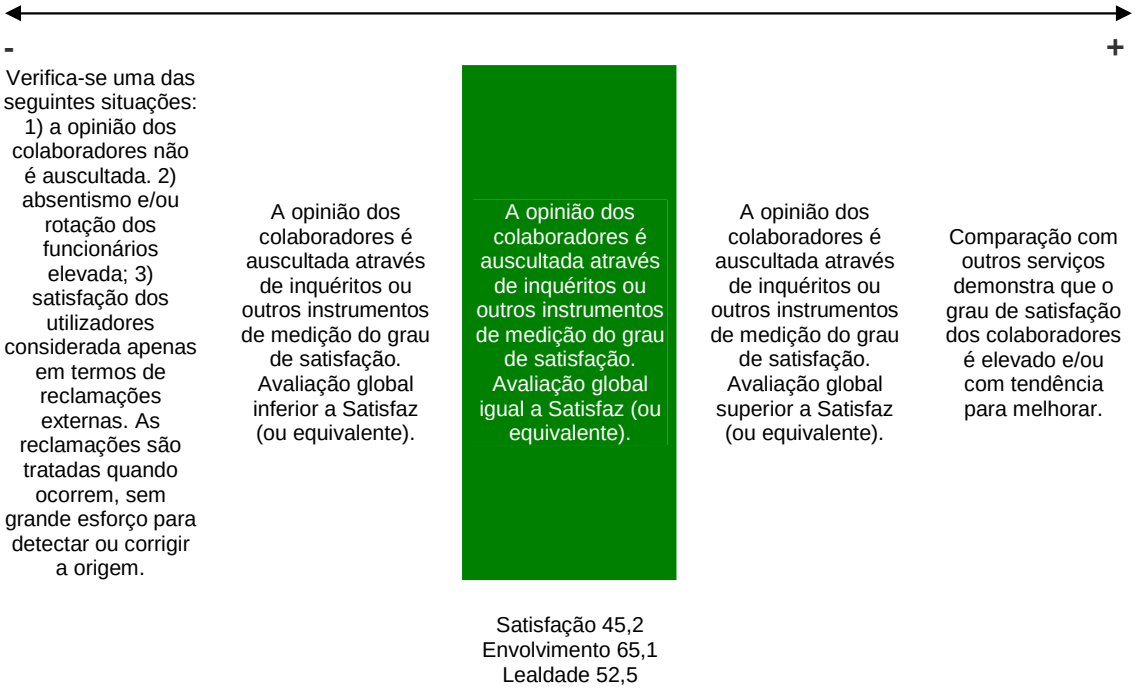
III.1.7 Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução das políticas públicas).



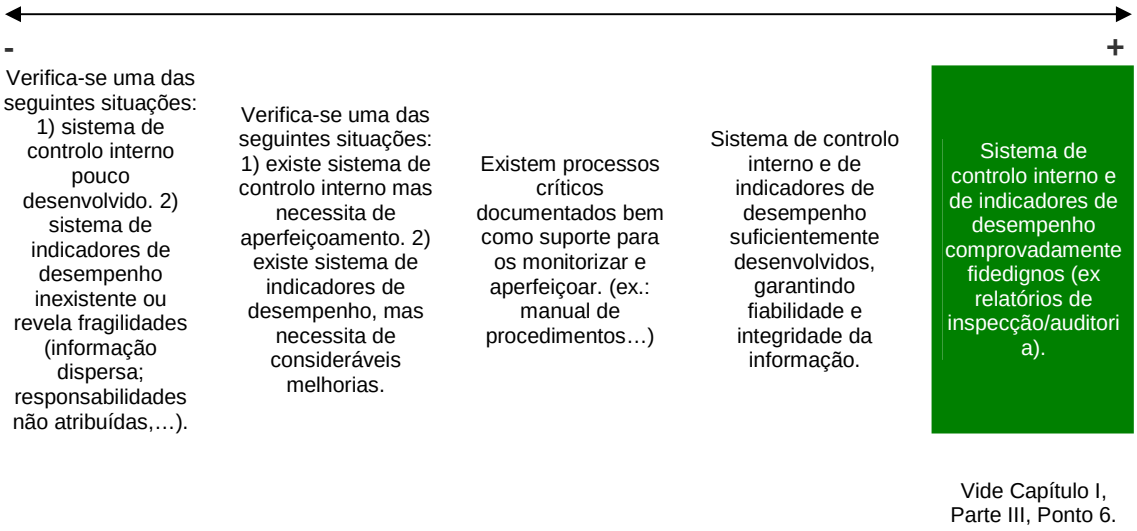
III.1.8 Satisfação dos utilizadores.



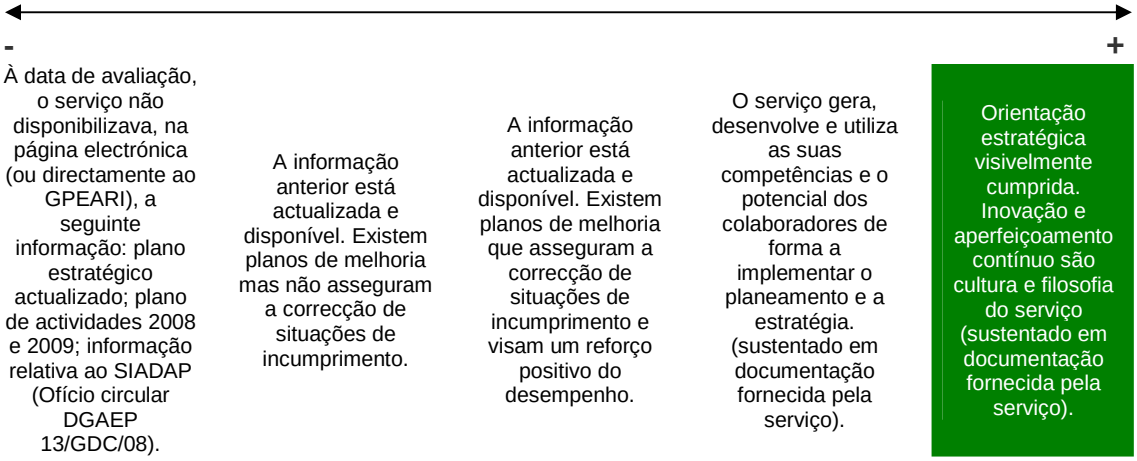
III.1.9 Satisfação dos colaboradores.



III.1.10 Processos e sistema de indicadores de desempenho.



III.1.11 Planeamento e estratégia.



A metodologia de planeamento seguida em 2004, 2005 e 2006 contemplava a coexistência de dois Planos de Acção que sendo independentes se pretendiam complementares.

- O **Plano de Acção do ISS, IP** que agregava os Projectos/Actividades considerados relevantes e/ou transformadores (que ressaltam/distinguem do todo ou introduzem mudança/progresso acentuado em determinado domínio), organizados por áreas funcionais e que convergem directamente para os objectivos estratégicos superiormente traçados. A responsabilidade pela

programação, acompanhamento e avaliação da execução deste Plano cabia aos departamentos centrais respectivos, que na sua área funcional, asseguravam a necessária coerência e articulação entre os Projectos e/ou Actividades programados aos níveis central e distrital. Os Projectos e/ou Actividades deste Plano de Acção faziam anualmente parte do Plano de Acção do MSST.

- O **Plano de Acção Específico** que continha os Projectos/Actividades da gestão corrente anual dos Serviços de toda a estrutura orgânica do ISS, IP (Centros Distritais e Departamentos Centrais), sendo estes individualmente responsáveis, perante o Conselho Directivo, pela programação e execução.

Os dois Planos, denominados Plano de Acção ISS, IP (PAISS) e Plano de Acção Específico (PAE) integravam Projectos/Actividades diferenciados que obedeciam a prazos e metodologias diferentes.

Em 2007, considerado esgotado o modelo seguido nos três últimos anos foi efectuada a reformulação da metodologia, a qual deveria permitir:

- Elaborar um plano único, integrando o Plano de Acção Específico no Plano de Acção do ISS, IP;
- Ligação entre Plano e Indicadores de Gestão (monitorização);
- Revisão dos Indicadores Chave (KPI's);
- Revisão dos objectivos estratégicos;
- Participação (presencial) dos diversos serviços na elaboração do plano;
- Organização de workshops focadas em cada um dos objectivos estratégicos, com os intervenientes relevantes, para definir objectivos operacionais e projectos a desenvolver;
- Orçamentação dos projectos/actividades (quando relevante e possível).

Assim, a metodologia seguida em 2007, 2008 e 2009 considerou as seguintes etapas:

- Fase 1 – Planeamento Estratégico, da responsabilidade do Conselho Directivo e consubstanciado em deliberação (emanação das Directrizes, objectivos estratégicos, orientações genéricas e específicas, calendário, metodologia a

seguir), onde se procede à revisão (inclusão/ manutenção/ supressão) dos objectivos estratégicos primários e subsidiários;

- Fase 2 – Fixação das Metas e Indicadores de Medida (Objectivos Específicos/operacionais) As chefias intermédias interpretam ao seu nível os objectivos estratégicos fixados e directrizes emanadas, indicam as metas (objectivos específicos/operacionais) para a sua área de intervenção e propõem os respectivos indicadores de medida.
- Fase 3 – Programação: Definidas as metas e indicadores de medida entra-se na fase de programação, a ser realizada em *Workshops*, cujo output é o Plano de Acção, o qual deve registar o que se pretende fazer para o alcance do objectivo fixado, constando em cada ficha de projecto a seguinte informação:
    - Actividades: apenas as consideradas críticas que irão permitir, pela transformação da acção, o alcance dos objectivos fixados;
    - Responsáveis: serviço e nome do responsável, bem como, dos intervenientes;
    - Prazos;
    - Custos.
- Fase 4 – Monitorização e Controlo: consubstancia-se no tratamento mensal, da informação constante em dois modelos de recolha, o modelo A (que informa o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada) e B (que identifica, para além dos desvios mensais existentes (comparação do Valor Objectivo do mês com o resultado alcançado no mês), as acções correctivas a introduzir e introduzidas, assim como as sugestões de melhoria, sempre que se justifiquem). Nesta fase são ainda realizadas sessões de trabalho com os responsáveis nacionais, para reflexão conjunta sobre o comportamento dos indicadores de medida escolhidos para monitorização da meta.

Todos os produtos do planeamento, Plano de Acção do ISS, IP e Relatórios de Monitorização mensal são disponibilizados aos serviços e estão publicados na *web*, ver Figura 15 e Figura 16.

Figura 15 Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização

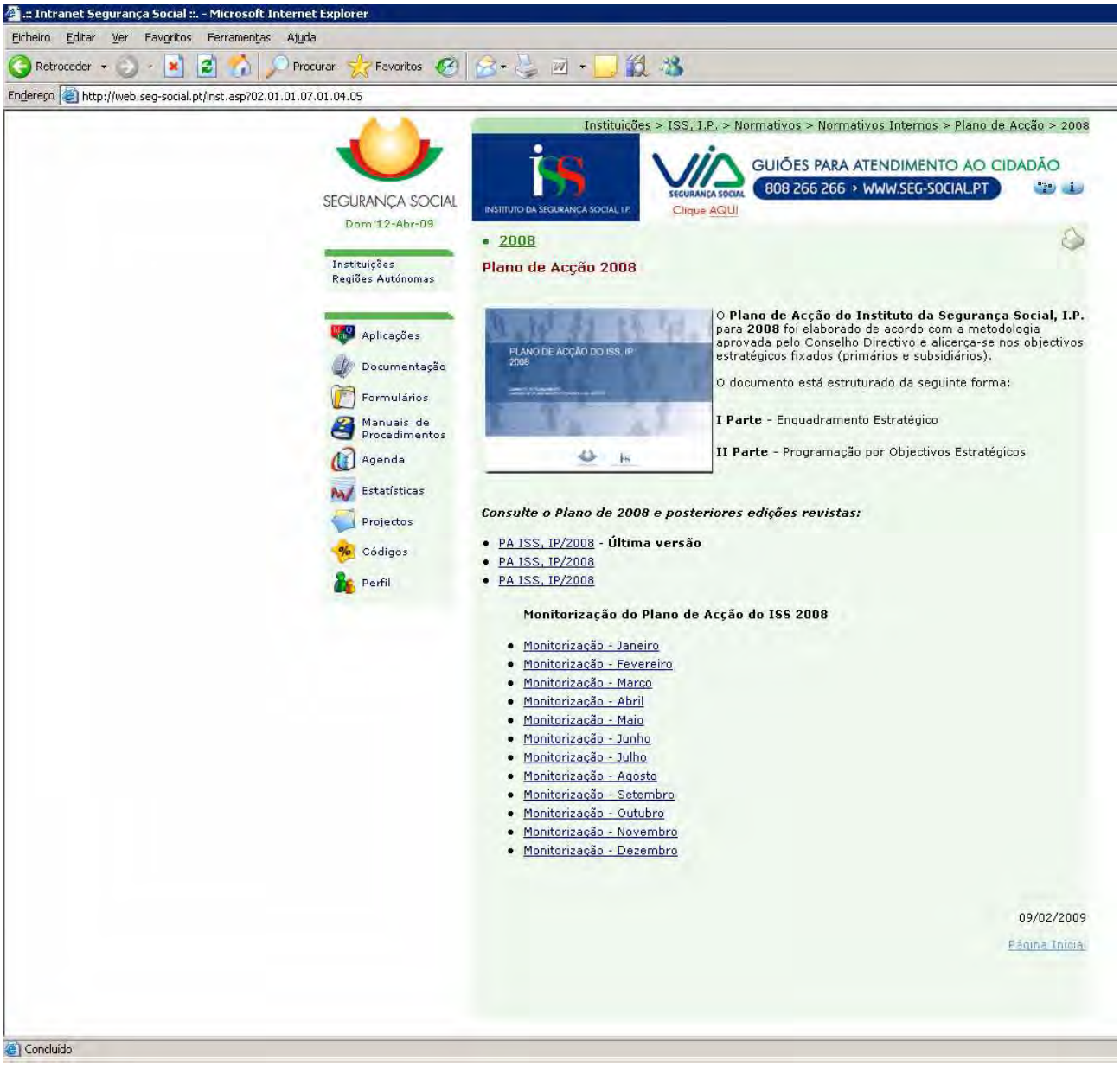
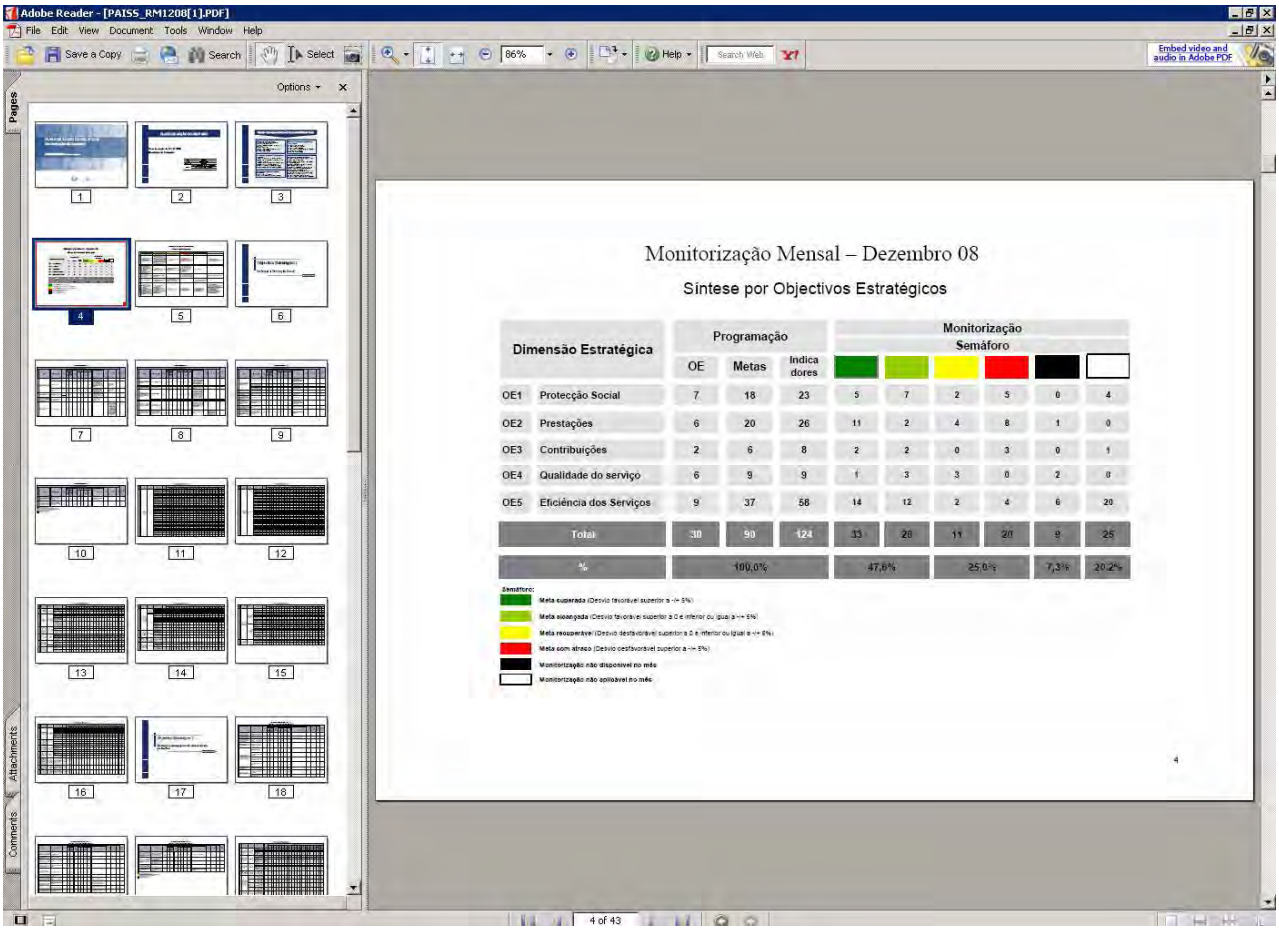


Figura 16 Extracto do relatório de monitorização mensal do PAISS



Monitorização Mensal – Dezembro 08

Síntese por Objectivos Estratégicos

Dimensão Estratégica		Programação			Monitorização Semáforo					
		OE	Metas	Indicadores						
OE1	Protecção Social	7	18	23	5	7	2	5	0	4
OE2	Prestações	6	20	26	11	2	4	8	1	0
OE3	Contribuições	2	6	8	2	2	0	3	0	1
OE4	Qualidade do serviço	6	9	9	1	3	3	0	2	0
OE5	Eficiência dos Serviços	9	37	58	14	12	2	4	6	20
Total		30	90	124	33	26	11	20	9	25
%		100,0%			47,6%		25,0%		7,3%	20,2%

Em 2010 inicia-se um novo ciclo de planeamento estratégico. Os trabalhos de programação vão iniciar-se já no próximo mês de Maio e vão considerar inovações metodológicas e novas ferramentas.

Parte IV – Avaliação Final

IV.1 Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção **"Desempenho bom"**. No anexo 6, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.

Anexos

Anexos

1. Plano de Acção do ISS, IP 2008 (versão resumida)

2. Estrutura orgânica

Conselho Directivo e Serviços Centrais
Centro Nacional de Pensões
Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais
Centro Distrital de Aveiro
Centro Distrital de Beja
Centro Distrital de Braga
Centro Distrital de Bragança
Centro Distrital de Castelo Branco
Centro Distrital de Coimbra
Centro Distrital de Évora
Centro Distrital de Faro
Centro Distrital da Guarda
Centro Distrital de Leiria
Centro Distrital de Lisboa
Centro Distrital de Portalegre
Centro Distrital do Porto
Centro Distrital de Santarém
Centro Distrital de Setúbal
Centro Distrital de Viana do Castelo
Centro Distrital de Vila Real
Centro Distrital de Viseu

3. Monitorização Mensal do QUAR

4. Monitorização Mensal dos CDist

5. Balanço Social do ISS, IP 2008

6. Avaliação Final do QUAR

Anexo I

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP
2008

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2008

Plano de Acção do ISS,IP
Junho 2008

Versão:	1.1
Autor:	UPCG (MCP;LP)
Responsável:	UPCG (TF)
Morada:	Avenida Almirante Reis, 133, 6.º ,1115-050 Lisboa
	Tel. 213 592 925, Fax: 213 592 969
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Parte I

Enquadramento Estratégico

- O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, IP (PAISS) para 2008 foi elaborado de acordo com a metodologia aprovada pelo Conselho Directivo e alicerça-se nos objectivos estratégicos fixados (primários e subsidiários).

- O Instituto da Segurança Social, I.P. é um instituto público integrado na administração indirecta 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).

Visão

GARANTIR A PROTECÇÃO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DOS CIDADÃOS.

Missão

A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de segurança social e acção social.

Valores

- Absoluto respeito pelos direitos, interesses e expectativas dos beneficiários e dos contribuintes.
- Cortesia, honestidade e respeito pela dignidade de todos os cidadãos.
- Não discriminação dos cidadãos, designadamente em função do género, nacionalidade, raça, religião ou condição física ou psíquica.
- Equidade social – tratamento igual de situações iguais.
- Diferenciação positiva – tratamento diferenciado de situações desiguais.
- Motivação e empenhamento dos colaboradores.
- Melhoria contínua.
- Preservação ambiental.

Política da Qualidade

O ISS, I.P., assegura o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

Tipificação dos Principais Serviços Prestados

Sistema de Protecção Social de Cidadania

Subsistema de acção social

Tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respectivas 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 protecção 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 adopção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva 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 protecção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa colectiva 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.

Objectivos Estratégicos Primários (1º nível) e Subsidiários (2º nível)

OE1 Reforçar a Protecção Social

1.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias
1.2 Combater a pobreza dos mais idosos
1.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência
1.4 Agilizar a adopção plena
1.5 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens
1.6 Combater a exclusão social
1.7 Qualificar as respostas sociais

OE2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas
2.2 Reduzir o tempo de conclusão/processamento dos processos de pensões e complementos
2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional
2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas
2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas
2.6 Apoiar a implementação do regime público de capitalização

OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento
3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores

OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

4.1 Melhorar o atendimento presencial
4.2 Aumentar a utilização do canal Internet
4.3 Melhorar o atendimento telefónico
4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS,IP
4.5 Uniformizar a imagem do ISS,IP
4.6 Formar recursos externos ao ISS,IP

OE5 Aumentar a eficiência dos Serviços

5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por "benchmarking"
5.2 Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS,IP
5.3 Implementar uma gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços
5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/ POAP
5.5 Melhorar a aplicação dos Fundos Estruturais
5.6 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto
5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos
5.8 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
5.9 Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação

Recursos Humanos

O ISS, I.P. tinha, em Setembro de 2007, ao seu serviço 13.043 trabalhadores

Recursos Financeiros

O Orçamento aprovado para 2008 apresenta, na rubrica Despesas um total de 18.450,879 milhões de euros

Sistema de Protecção Social de Cidadania: 6.368,869 milhões de euros

- Acção Social: 1.424,181 milhões de euros
- Solidariedade: 3.866,422 milhões de euros
- Protecção Familiar: 1.078,266 milhões de euros

Sistema Previdencial: 11.794,661 milhões de euros

Administração: 287,349 milhões de euros

Parte II

Programação por Objectivos Estratégicos

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores
Programação inicial

	Dimensão Estratégica	OS	Metas	Indic.
1	Protecção Social	7	18	22
2	Prestações	6	20	26
3	Contribuições	2	6	8
4	Qualidade do Serviço	6	9	9
5	Eficiência do Serviço	9	37	51
		30	90	116

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores
1ª reformulação

	Dimensão Estratégica	OS	Metas	Indic.
1	Protecção Social	7	18	23
2	Prestações	6	20	26
3	Contribuições	2	6	8
4	Qualidade do Serviço	6	9	9
5	Eficiência do Serviço	9	37	56
		30	90	122

Objectivo Estratégico 1

Reforçar a Protecção Social

METAS

OE 1.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias

1.1.1 Garantir em Orçamento-Programa taxas de execução financeiras mensais face ao programado de 70%
1.1.2 Assegurar o acompanhamento técnico a 20% das respostas sociais
1.1.3 Rever, até final de Março ou no prazo máximo de três meses após a publicação do normativo, 100% dos acordos de cooperação – Intervenção Precoce na Infância – no âmbito da nova regulamentação
1.1.4 Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I

OE 1.2 Combater a pobreza dos mais idosos

1.2.1 Garantir a todos os idosos com 65 e mais anos e baixos recursos o acesso à prestação do CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos
1.2.2 Implementar o Programa Conforto Habitacional para as pessoas idosas em mais 1.300 habitações, abrangendo 6 distritos

OE 1.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência

1.3.1 Aumentar a capacidade da rede nacional de cuidados continuados integrados (RCCI) para 3.260 lugares assegurando a entrada em funcionamento de pelo menos 80% dos lugares criados

OE 1.4 Agilizar a adopção plena

1.4.1 Aumentar em 10% o número de crianças em período de pré adopção (integrados no seio familiar de candidatos à adopção)
1.4.2 Conceber um Plano de Formação e Apoio a Candidatos à Adopção Internacional, nas diferentes fases do processo

OE 1.5 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens

1.5.1 Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário

OE 1.6 Combater a exclusão social

1.6.1 Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção (RSI)
1.6.2 Aumentar para 95% a percentagem de CLAS com instrumentos de planeamento elaborados e aprovados
1.6.3 Consolidar as 28 plataformas territoriais supra concelhias: participação das plataformas em 100% de reuniões legalmente previstas no âmbito do Programa Rede Social
1.6.4 Assegurar que 50% dos CLAS integram nos seus instrumentos de planeamento as prioridades e metas definidas no PNAI
1.6.5 Aprovar 100% dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) nos territórios que vierem a ser seleccionados até ao final do 3º trimestre de 2008

OE 1.7 Qualificar as respostas sociais

1.7.1 Assegurar a elaboração de recomendações técnicas para equipamentos sociais (RTES) para construção de raiz e adaptação de respostas sociais CAO e Lar residencial e a edição das RTES (construção de raiz e adaptação) para CAT e Lar de Infância e Juventude
1.7.2 Conceber o Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social Famílias de Acolhimento e a edição do Manual Gestão da Qualidade para a resposta social Lar de Idosos
1.7.3 Utilização dos Manuais da Qualidade antes da Certificação (projecto de acompanhamento da divulgação interna

Objectivo Estratégico 2

Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

METAS

OE 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas

2.1.1 Reduzir o tempo máximo de processamento da protecção na maternidade para 25 dias (97% das prestações)

2.1.2 Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego para 25 dias (95% processos)

2.1.3 Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de doença para 25 dias (95% processos)

2.1.4 Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias

2.1.5 Reduzir o tempo médio de processamento das restantes prestações familiares: bonificação por deficiência para 50 dias, subsídio mensal vitalício para 120 dias, subsídio por assistência a 3ª pessoa para 120 dias, subsídio de funeral para 30 dias

2.1.6 Reduzir o tempo médio de processamento do subsídio social de desemprego para 30 dias

2.1.7 Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 90 dias (média ponderada) e 75 dias (média aritmética)

OE 2.2 Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de pensões e complementos

2.2.1 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias

2.2.2 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez para 160 dias

2.2.3 Reduzir o tempo médio de conclusão da Pensão Social de Velhice para 110 dias

2.2.4 Reduzir o tempo médio de conclusão da Pensão Social de Invalidez para 140 dias

2.2.5 Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias

OE 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional

2.3.1 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias

OE 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas

2.4.1 Convocar para Junta Médica (SVIT) 100% dos beneficiários com baixa por doença natural (beneficio SDO) superior a 30 dias

2.4.2 Realizar um total de 45.000 acções de fiscalização sobre subsídios doença, desemprego, social de desemprego e RSI sendo 30.000 referentes a acções em RSI

2.4.3 Convocar para revisão médica 50% dos beneficiários com IPATH e idade igual ou superior a 30 e inferior a 45 anos

2.4.4 Visitar 11% dos postos de trabalho de Beneficiários com IPATH e idade igual ou superior a 30 anos e igual ou inferior a 45 anos para verificação de reconversão profissional e consequente afastamento do risco gerador de doença profissional.

OE 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

2.5.1 Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.07 das prestações processadas indevidamente relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade

2.5.2 Garantir o acompanhamento técnico de 100% dos processos dos beneficiários com prestações processadas indevidamente

OE 2.6 Apoiar a implementação do regime público de capitalização

2.2.6 Realizar 2 relatórios sobre a adesão/ atendimento do regime público de Capitalização

Objectivo Estratégico 3

Aumentar o Grau de Cumprimento Contributivo

METAS

OE 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento

3.1.1 Acompanhamento personalizado de cerca de 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura do Gestor de Contribuinte

3.1.2 Atingir um apuramento de 42,5M€ nas acções de fiscalização a contribuintes

3.1.3 Emitir 95% das declarações de situação contributiva (DSC) no prazo de 10 dias úteis

OE 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores

3.2.1 Anular o stock de reclamações de notificações/citações pendentes dos serviços e concluir 95% das entradas em 2008, no prazo de 60 dias

3.2.2 Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos em caso de incumprimento para 60 dias

3.2.3 Implementação do processo de participação automática da dívida, com periodicidade mensal

Objectivo Estratégico 4

Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

METAS

OE 4.1 Melhorar o atendimento presencial

4.1.1 Reduzir para 25% a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos

OE 4.2 Aumentar a utilização do canal Internet

4.2.1 Aumentar em 6 os serviços disponíveis na segurança social directa (SSD)
4.2.2 Instalar postos de acesso à SSD em 150 Serviços de Atendimento
4.2.3 Aumentar o n.º de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 4 milhões no ano 2008
4.2.4 Reduzir a taxa de mensagens pendentes de resposta para 20%

OE 4.3 Melhorar o atendimento telefónico

4.3.1 Garantir o arranque experimental de um Contact Center nacional para o ISS até Dezembro de 2008

OE 4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS,IP

4.4.1 Inquirir, por amostragem, os clientes dos serviços de Atendimento do ISS,IP em 10 Centros Distritais e no CNP e estudar medidas para a melhoria do atendimento

OE 4.5 Uniformizar a imagem do ISS,IP

4.5.1 Implementar, até Março, as regras de identidade corporativa em 50% dos suportes identificados no Manual

OE 4.6 Formar recursos externos ao ISS,IP

4.6.1 Formar 75% de elementos externos ao ISS no âmbito das parcerias e protocolos firmados pelo Instituto, conforme plano de formação a concretizar pelo DRH com suporte do DDS

Objectivo Estratégico 5

Aumentar a eficiência dos Serviços

METAS

OE 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por "benchmarking"

5.1.1 Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.2 Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.3 Aumentar a produtividade média na maternidade e paternidade para 16 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.4 Aumentar a produtividade média no subsídio de doença para 100 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.5 Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.6 Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social para 3 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.7 Aumentar a produtividade média nos requerimentos de CSI para 4 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.8 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito dos processos de velhice e invalidez
5.1.9 Aumentar a produtividade média no tratamento de reclamações de contribuintes para 5 por pessoa por dia de trabalho
5.1.10 Aumentar a produtividade média no atendimento presencial para 50 atendimentos por pessoa por dia de trabalho
5.1.11 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na acção social no âmbito do acompanhamento de respostas sociais, da assessoria técnica aos tribunais (processos de promoção protecção e processos em tutelar cível), da inserção (RSI) e da Adopção
5.1.12 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio judiciário
5.1.13 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do apoio às aplicações
5.1.14 Aumentar a produtividade na emissão de declarações de situação contributiva (DSC) para 20 por pessoa por dia de trabalho

OE 5.2 Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS,IP

5.2.1 Assegurar a 75% dos trabalhadores um tempo mínimo de formação de 7 horas e a pelo menos 10% um mínimo de 35 horas
5.2.2 Assegurar a qualificação global de cerca de 4.000 trabalhadores do ISS sobre o Sistema de Segurança Social (nova Lei de Bases da Segurança Social)
5.2.3 Assegurar a formação específica para 90% dos dirigentes que não a possuam e em exercício de funções no final da reestruturação do ISS

OE 5.3 Implementar uma gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços

5.3.1 Assegurar 100% dos trabalhadores do ISS com objectivos definidos e 75% integrados em serviços com objectivos definidos e indicadores de desempenho reportados mensalmente

OE 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP

5.4.1 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão Financeira
5.4.2 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Recursos Humanos

METAS

OE 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP (continuação)

5.4.3 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Compras
5.4.4 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão do Património
5.4.5 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão dos Arquivos e Documentação
5.4.6 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Identificação e Enquadramento
5.4.7 Implementar 80% das recomendações aprovadas no curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Cooperação com IPSS
5.4.8 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE para o processo de financiamento directo às famílias – RNCCI

OE 5.5 Garantir a adequada aplicação dos Fundos Estruturais

5.5.1 Atingir uma taxa de execução de 80% nos projectos co-financiados

OE 5.6 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto

5.6.1 Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte

OE 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos

5.7.1 Concluir no próprio ano as acções de auditoria interna planeadas
5.7.2 Realizar pelo menos 80% das acções de auditoria interna determinadas pelo CD durante o ano
5.7.3 Produzir informação sobre a implementação das recomendações formuladas/ aprovadas nas 8 áreas do Projecto SCORE com especificação dos factores determinantes nas situações de não implementação das mesmas

OE 5.8 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS

5.8.1 Definir 5 indicadores e objectivos de melhoria da qualidade dos dados
5.8.2 Reduzir em 75% o n.º de declarações de remuneração erradas e o n.º de remunerações erradas, relativamente ao stock existente em 31.12.2007
5.8.3 Reduzir em 70% o n.º de incoerências dos NISS 1200 e em 90% as dos NISS 119 relativamente ao stock em 31.12.07
5.8.4 Garantir uma percentagem inferior a 2% de declarações de remuneração e de remunerações erradas face às declarações de remuneração e às remunerações processadas, referentes ao ano de 2008

OE 5.9 Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação

5.9.1 Responder a 90% dos pedido de suporte de infra-estruturas em 24 horas
5.9.2 Responder a 100% dos pedidos de suporte aplicacional em 48 horas

Anexo II

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Conselho Directivo e Serviços Centrais

Conselho Consultivo
-

Conselho Médico
-

Fiscal Único
-

Conselho Directivo
-
Presidente
Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho
Vice-Presidente
Maria Luísa Torres de Eckenroth Guimarães S. Teixeira
Vogais
António Manuel Soares Nogueira de Lemos
José Manuel Pinheiro da Silva e Sá
Luís Ferro da Silva Meneses

Assessores Especializados do CD

Secretária do Conselho Directivo
Unidade
Susana Maria Mestre da Silva

Equipa de Projecto Gestão Documental e Arquivo
Equipa Projecto
Jorge Miguel da Silva Oliveira

Equipa de Projecto Contact Center da Segurança Social
Equipa Projecto
Elsa Cristina Marques Gonçalves Freire

Áreas Operacionais
-

Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições
Departamento
Mateus Granado de Lemos Teixeira

- **Unidade de Identificação e Qualificação** — Maria Margarida Ascenção Silva Costa Simões Correia
- **Unidade de Gestão de Contribuições** — Jorge Pedro dos Santos Jesus
- **Unidade de Gestão da Dívida** — Isabel Maria dos Anjos Cortinhas Leite Teixeira
- **Unidade de Instrumentos Internacionais** — -

Departamento de Prestações e Atendimento
Departamento
Clemente José Marques Galvão

- **Unidade de Prestações do Sistema Previdencial** — Arlindo Lopes Cardoso
- **Unidade de Prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania** — -
- **Unidade de Gestão do Atendimento** — Filomena Marta Leandro Gonçalo
- **Núcleo de Apoio Jurídico** — -
- **Núcleo de Verificação de Incapacidades** — -

Departamento de Desenvolvimento Social
Departamento
Maria Cristina Ricardo Inês Fangueiro

- **Unidade de Qualificação de Famílias e Territórios** — Joana Maria Sanches Lourenço de Vallera
- **Unidade de Respostas Sociais** — Maria Clara de Menezes Montenegro Romeu de Brito Guterres
- **Unidade de Infância e Juventude** — Ana Maria Pereira da Cruz Lage
  - **Equipa de Projecto para a Qualificação do Acolhimento e Adopção**
    Equipa Projecto
    Maria Helena Constantino Simões
- **Unidade de Promoção de Autonomia** — Ana Maria Pereira Gomes

Departamento de Fiscalização
Departamento
Zélia Maria da Silva Brito

Coordenação dos Serviços de Fiscalização do Alentejo
Unidade
Maria Georgina Madeira de Moura

- **Núcleo de Investigação Criminal** — Sandra Cristina Guerra Mendes Semião
- **Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais** — Manuel João Ribeiro
- **Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes** — Maria Georgina Madeira de Moura

Serviço de Fiscalização Centro
Unidade
Vítor Manuel Barradas Carvalho de Sequeira

- **Núcleo de Investigação Criminal** — Alain Rodrigues Machado
- **Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais** — Carlos Manuel Braga da Costa
- **Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes** — Rui Duarte da Silva Ferreira de Melo

Coordenação dos Serviços de Fiscalização Algarve
Unidade
Lélio Manuel Vicente de Sousa Branca

- **Núcleo de Investigação Criminal** — Hugo João Matos Barros Leonardo
- **Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais** — Lélio Manuel Vicente de Sousa Branca
- **Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes** — Isabel Margarida Tolentino Gama

Serviço de Fiscalização LVT
Unidade
Ricardo José Ramos Antunes

- **Núcleo de Investigação Criminal** — Maria Leonor Cruz dos Santos
- **Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais** — Ana Paula Felício da Silva Revez
- **Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes** — Deolinda Fernanda Gomes

Serviço de Fiscalização Norte
Unidade
António Luís Vieira da Silva Rodrigues de Castro

- **Núcleo de Investigação Criminal** — Ana Isabel Cardoso Gomes Canhola
- **Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais** — Maria Beatriz Branha Lopes de Almeida
- **Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes** — Sónia Andreia Miranda Bianchi da Câmara Marques

Áreas de Administração Geral
Serviços Comuns

Departamento de Recursos Humanos
Carla Filomena Carvalho da Graça Peixe

- **Unidade de Gestão Administrativa de Recursos Humanos** — Maria de Lurdes Ferreira Barbosa Lourenço
- **Unidade de Apoio Jurídico e de Contencioso** — Alice Maria Teixeira Oliveira
- **Unidade de Desenvolvimento Organizacional e de Competências** — Maria Vitória Parreira Nascimento Aleixo
  - **Centro de Competências Organizacionais**
    Núcleo
    Pedro Miguel Gomes Sanches
  - **Centro de Competências para a Formação**
    Núcleo
    Maria Margarida Teodoro Gama Cordeiro
- **Núcleo de Desenvolvimento Pessoal e Social** — Rosa Maria Bastos Pereira Costa Reis
- **Núcleo de DRH no Porto** — Antero Joaquim Moreira Ribeiro Cunha

Departamento de Gestão Financeira
Susana Fernanda Silva Pereira Moreira Veigas

- **Unidade Financeira** — Maria de Fátima Carapeto Cid da Conceição
  - **Núcleo de Gestão Orçamental** — Aida Maria Pereira da Costa
  - **Núcleo de Contas a Pagar** — Paulo Manuel Ferreira Dias Morbey
  - **Núcleo de Contas a Receber e Tesouraria** — Sandra Paula da Silva Lóia Henriques
- **Unidade de Prestações e IPSS** — Maria Isabel Ramos Teixeira Torres Pires
  - **Núcleo de Prestações** — Sandra Cristina Martins Gonçalves de Oliveira
  - **Núcleo de Orçamento e Contas de IPSS** — Maria Inês Bandeira de Sousa Pereira
- **Núcleo de Contabilidade e Apoio Técnico** — Carlos Miguel de Andrade Pessoa

Departamento de Administração e Património
António Pimentel Aguiar

- **Unidade de Compras** — Palmira Maria Conchinha Cardoso Rei
- **Unidade de Património** — Rui Jorge Nobre Tavares
- **Núcleo de Arquivo** — Ana Maria Charneca de Almeida Simões

Áreas de Apoio Especializado
-

Gabinete de Planeamento
Departamento
Elisabete Maria Rodrigues Mateus

- **Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão** — Tânia Daniela Gomes Fernandes
- **Núcleo de Estudos e Conhecimento** — Teresa Margarida Bomba Correia
- **Núcleo de Avaliação de Programas** — João Fernando Nóbrega e Silva Matoso
- **Estrutura Desconcentrada de Acompanhamento e Controlo de Programas de Investimento Porto/Braga**
  Equipa Projecto
  Fernando Nuno Serro Costa e Silva
- **Estrutura Desconcentrada de Acompanhamento e Controlo de Programas de Investimento Coimbra**
  Equipa Projecto
  Ramiro Ferreira Miranda

Gabinete de Gestão da Informação
Departamento
Maria José Ferreira

- **Unidade de Sistemas de Informação** — Ana Isabel Morgado Carvalho
- **Núcleo de Organização** — Aurora Marina Paula Ferreira Teixeira
- **Núcleo de Análise de Dados** — Carlos Manuel Baptista dos Santos Pereira

Gabineta de Qualidade e Auditoria
Departamento
Maria da Conceição e Sá Duarte Ribeiro Ferraz

- **Núcleo de Gestão da Qualidade** — Maria da Luz Claro

Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Unidade
Ana Isabel Simões Alves Correia de Brito Paulo

Gabinete de Comunicação
Unidade
Ana Paula Bernardo Martins

Gabinete de Apoio a Programas
Departamento
Cristina Graça Rodrigues

- **Unidade de Programas** — Ana Paula Pereira Valongo
- **Núcleo de Controlo de Custos** — Raquel de Jesus Chora Martins
- **Núcleo de Investimentos em Equipamentos Sociais** — Bárbara Alexandra Cardoso Rodrigues Castanheira

Gabinete de Apoio Técnico
Unidade
João Manuel Simões Monteiro

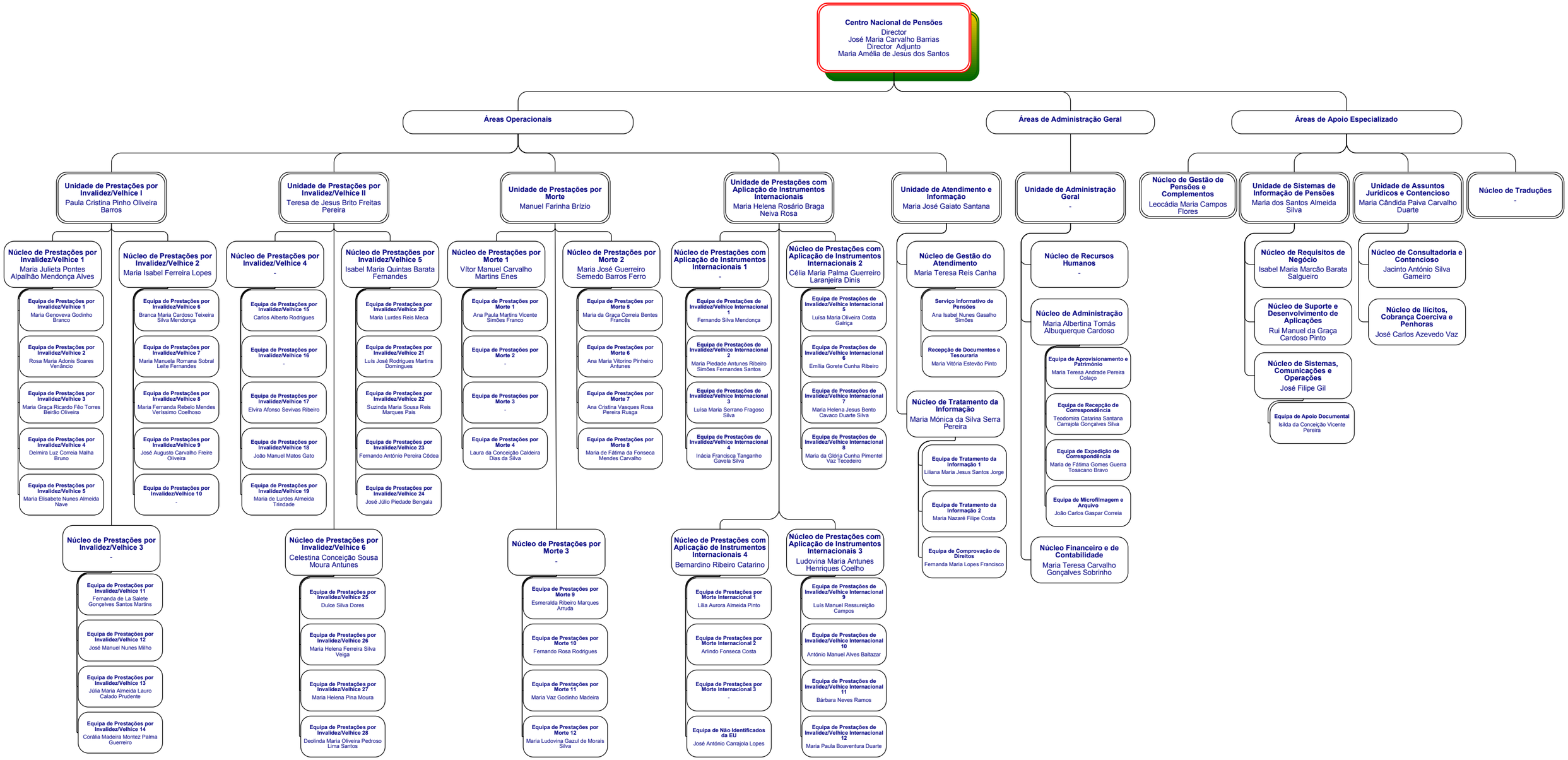
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai e Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações:
EPGDA: n.º 020/08, de 16 de Janeiro
EPCCSS: n.º 153/2007, de 30 de Outubro
DIQC
Orgânica: n.º 125/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 147/2007, de 30 de Outubro; n.º 211/2007, de 27 de Dezembro
DPA
Orgânica: n.º 126/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 148/2007, de 30 de Outubro
DDS
Orgânica: n.º 122/2007, n.º 123/2007 e n.º 124/2007, de 18 de Outubro; n.º 161/2007, de 7 de Novembro
Dirigentes e Chefias: n.º 145/2007, de 30 de Outubro; n.º 168/2007, de 16 de Novembro; n.º 178/2007, de 5 de Dezembro; n.º 018/08, de 16 de Janeiro
DF
Orgânica: n.º 75/2007 e n.º 76/2007, de 27 de Julho
Dirigentes e Chefias: n.º 77/2007 e n.º 78/2007, de 27 de Julho; n.º 109/2007, de 12 de Setembro; n.º 112/2007, de 26 de Setembro; n.º 208/2007, de 27 de Dezembro; n.º 101/08, de 13 de Fevereiro
DRH
Orgânica: n.º 62/2007 e n.º 64/2007, de 29 de Junho; n.º 113/2007 e n.º 114/2007, de 26 de Setembro; n.º 135/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 66/2007 e n.º 69/2007, de 11 de Julho; n.º 115/2007 e n.º 116/2007, de 26 de Setembro
DGF
Orgânica: n.º 133/2007, de 18 de Outubro; n.º 204/2007, de 27 de Dezembro; n.º 021/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 146/2007, de 30 de Outubro; n.º 209/2007, de 27 de Dezembro; n.º 026/08, de 23 de Janeiro
DAP
Orgânica: n.º 61/2007 e n.º 63/2007, de 29 de Junho; n.º 238/2007, de 27 de Dezembro
Dirigentes e Chefias: n.º 67/2007 e n.º 70/2007, de 11 de Julho; n.º 100/2007, de 5 de Setembro; n.º 239/2007, de 27 de Dezembro
GP
Orgânica: n.º 24/2003, de 13 de Fevereiro, n.º 53/2003, de 20 de Março e n.º 78/2004, de 20 de Maio; n.º 131/2007 e n.º 132/2007, de 18 de Outubro; n.º 207/2007, de 27 de Dezembro
Dirigentes e Chefias: n.º 150/2007, de 30 de Outubro; n.º 214/2007, de 27 de Dezembro
GGI
Orgânica: n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto
Dirigentes e Chefias: n.º 97/2007, de 29 de Agosto; n.º 120/2007, de 3 de Outubro; n.º 100/08, de 13 de Fevereiro
GQA
Orgânica: n.º 129/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 151/2007, de 30 de Outubro; n.º 213/2007, de 27 de Dezembro
GAJC
Orgânica: n.º 127/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 156/2007, de 30 de Outubro
GC
Orgânica: n.º 128/2007, de 18 de Outubro
Dirigentes e Chefias: n.º 152/2007, de 30 de Outubro
GAP
Orgânica: n.º 130/2007, de 18 de Outubro; n.º 205/2007, de 27 de Dezembro; n.º 005/08, de 9 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 149/2007, de 30 de Outubro; n.º 171/2007, de 28 de Novembro; n.º 210/2007, de 27 de Dezembro
GAT
Orgânica: n.º 206/2007, de 27 de Dezembro; n.º 080/08, de 6 de Fevereiro
Dirigentes e Chefias: n.º 212/2007, de 17 de Dezembro; n.º 081/08, de 6 de Fevereiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | ISS INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Nacional de Pensões



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 62/2007 e n.º 64/2007, de 29 de Junho; n.º 201/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 002/08, de 9 de Janeiro; n.º 014/08, de 9 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 181/2007, de 19 de Dezembro; n.º 218/2007, de 27 de Dezembro; n.º 015/08, de 9 de Janeiro

Janeiro 2008

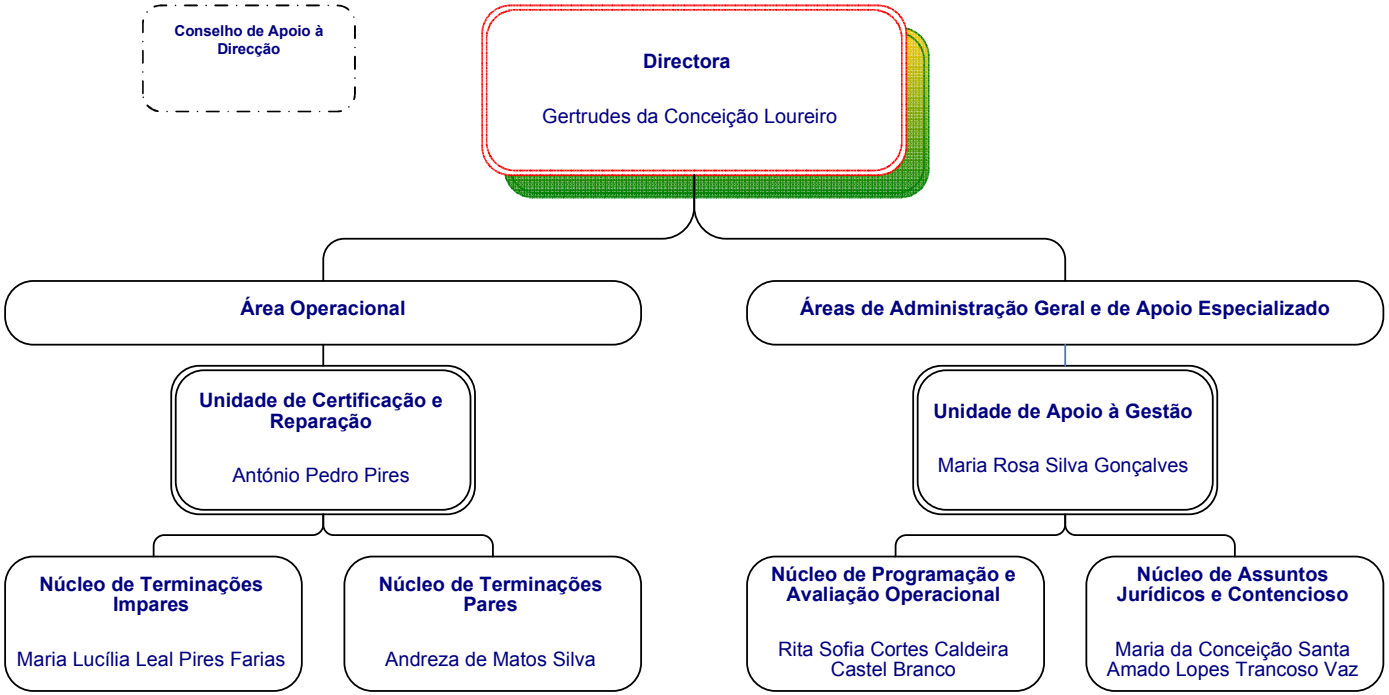
SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Nacional de Protecção contra Riscos Profissionais

Dezembro 2007

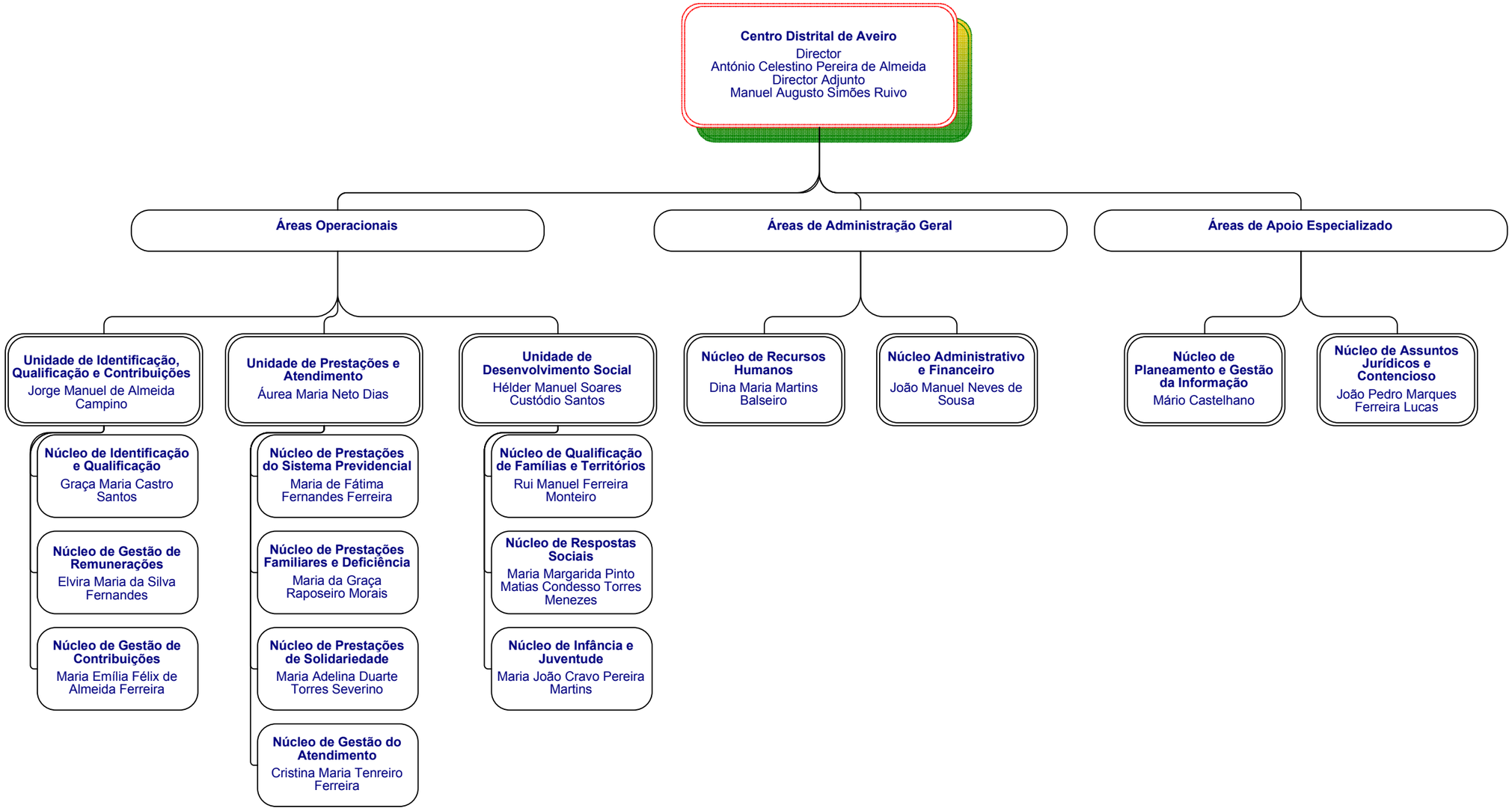


13 Dez. 07

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai
Deliberação n.º 174/2007 , de 5 de Dezembro
Deliberação n.º 175/2007, de 5 de Dezembro

ISS, IP
Centro Distrital de Aveiro

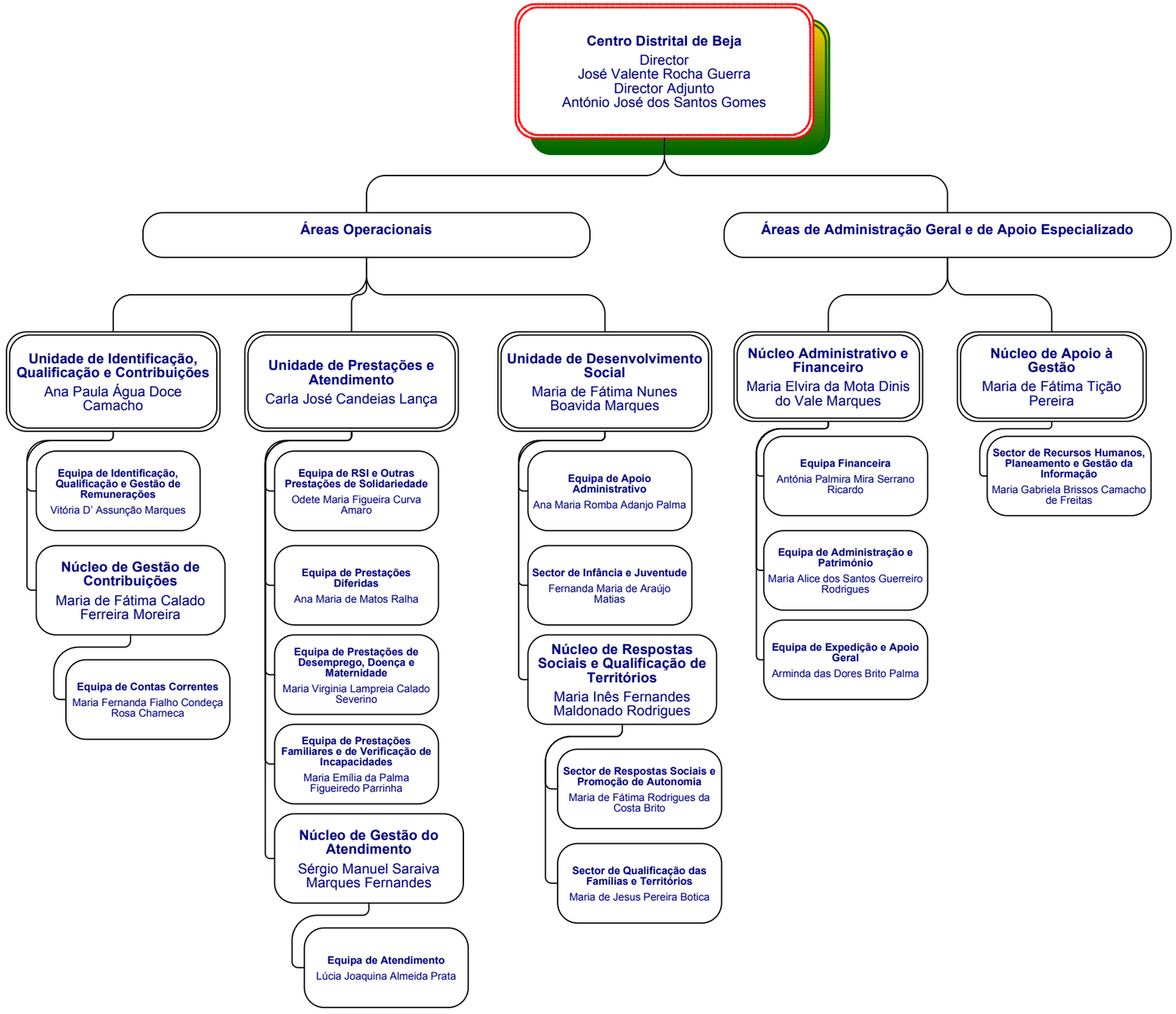
Janeiro 2008



17 Jan. 08

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai
Deliberações n.º 183/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro
Deliberação n.º 219/2007, de 27 de Dezembro

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Beja



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 184/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 028/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 220/2007, de 27 de Dezembro; n.º 045/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Braga

Centro Distrital de Braga
Directora
Maria do Carmo Antunes da Silva
Director Adjunto
Luís Filipe Oliveira da Silva

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
João Manuel Nogueira Leite Ferreira

Núcleo de Identificação e Qualificação
Sandra Regina Basto São Jorge Simões

- **Equipa de Gestão Taxas Especiais**
  Cármen Pinto Fernandes Cruz
- **Equipa Identificação de Contribuintes**
  Cláudia Patrícia Serapicos Alves
- **Equipa de Beneficiários**
  Maria Beatriz Ferreira Patrina

Núcleo de Gestão de Remunerações
Ana Cristina Nolasco Vaz Vieira

- **Equipa de Gestão de Remunerações 1**
  Maria Helena Ferreira Silva Almeida
- **Equipa de Gestão de Remunerações 2**
  Maria Jesus Oliveira Quintas Rocha Martins

Núcleo de Gestão de Contribuições
Anabela Cabete Mota

- **Sector do Gestor de Contribuinte**
  Isabel Maria Sepúlveda Azevedo
- **Equipa de Conta Corrente de Contribuições**
  Maria Eduarda Rebelo Morais

Unidade de Prestações e Atendimento
José de Oliveira Gomes

- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Alberto Martins Cardoso

Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial
Sandra Manuela Fernandes de Araújo

- **Equipa de Prestações de Doença**
  Maria do Céu Teixeira Mesquita Margarido
- **Equipa de Prestações de Maternidade**
  Maria Marta Dias Duarte Coelho
- **Equipa de Prestações de Desemprego**
  António Salviano Vaz Marques Marinho
- **Equipa de Fundo de Garantia Salarial**
  Cláudia Sofia Marques Oliveira Lopes
- **Equipa de Prestações Diferidas**
  Maria Machado Ferreira de Oliveira Quintas

Núcleo de Prestações Familiares e Deficiência
Maria Angelina Rodrigues Ferreira

- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
  Maria de Fátima Azevedo Fernandes Gago Ferreira

Núcleo de Prestações de Solidariedade
José Manuel Reis Miranda de Morais

- **Equipa de Prestações de Prestações de Solidariedade**
  Maria de Lurdes Castros Gonçalves Vieira

Núcleo de Gestão do Atendimento
Rita Cristina de Castro Ferreira Paiva

- **Equipa de Atendimento**
  João Batista Machado Mesquita
- **Equipa de Gestão de Reclamações e Segurança Social Directa**
  Maria Filomena Marques Pinto Ferreira Gonçalves Salazar Oliveira

Unidade de Desenvolvimento Social
Jorge Augusto Mangas Abreu Dantas

Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios
Maria Luísa Alves Nogueira Costa Lopes

Núcleo de Respostas Sociais
Elisa Amélia Oliveira Cunha Coelho

- Estabelecimentos Integrados
  - **Centro Infantil de Pevidém**
    Constantino José Batina Martins

Núcleo de Infância e Juventude
Ana Paula Fernandes da Cruz

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
Dárida Tomé

Núcleo Administrativo e Financeiro
Luis Pereira Martins

- **Equipa de Expediente e Arquivo**
  Manuel Augusto Bernardo Sá Coelho
- **Equipa de Património e Logística**
  Maria Alice Fernandes Espírito Santo Araújo
- **Equipa de Contas Correntes de Beneficiários**
  Maria Teresa Gomes Silva Pereira
- **Equipa de Contabilidade**
  Aventino Carlos da Silva Carvalho

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Laurindo de Carvalho Ribeiro

- **Sector de Planeamento**
  Manuel António Fernandes Tecedeiro

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Maria Teresa Gomes Linhares Duarte Carrilho

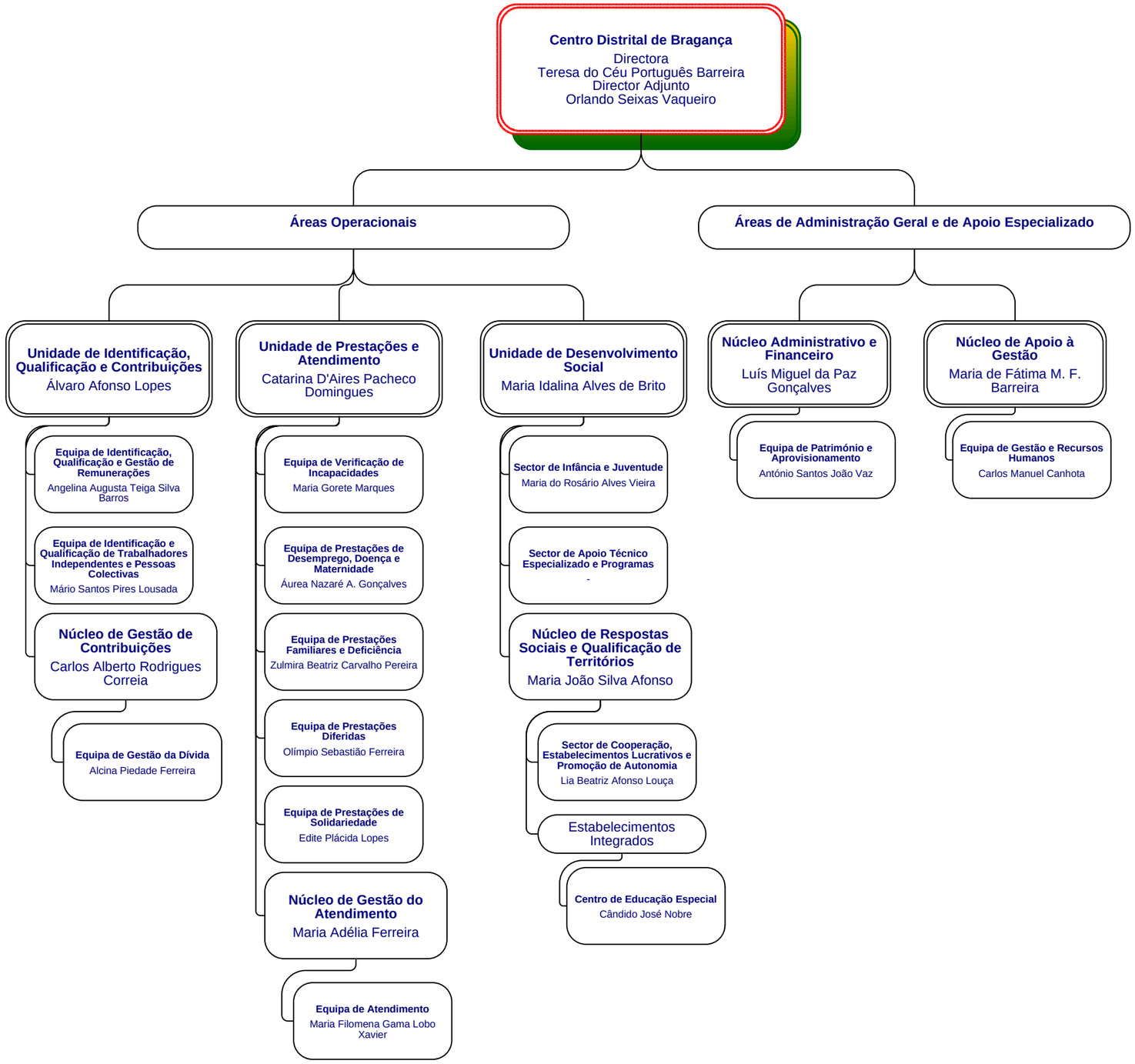
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 185/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; 029/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: Deliberação n.º 221/2007, de 27 de Dezembro; n.º 001/08, de 9 de Janeiro; n.º 010/08, de 9 de Janeiro; n.º 016/08 e n.º 017/08, de 16 de Janeiro; n.º 023/08, n.º 025/08 e n.º 046/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Bragança



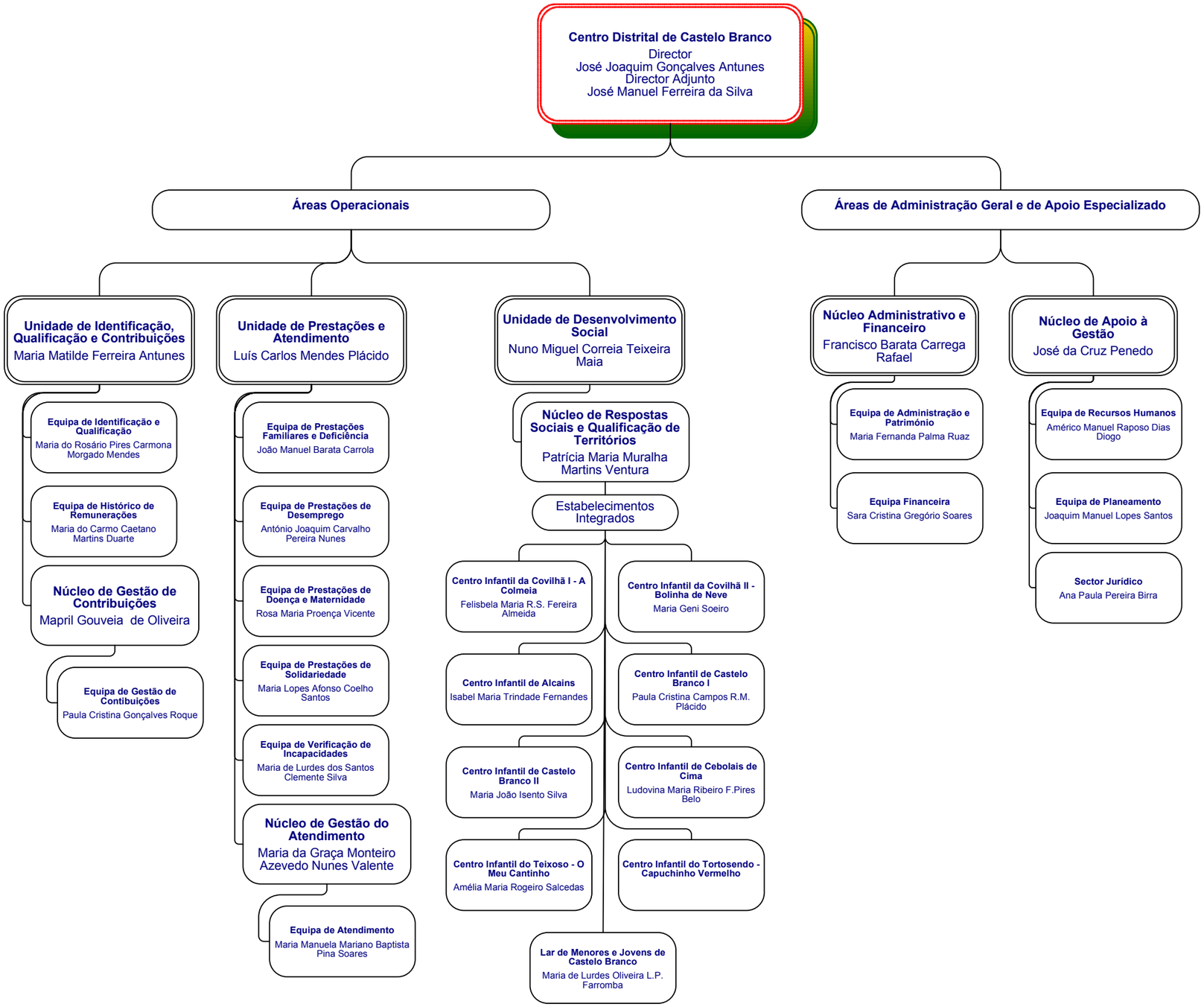
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 186/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 030/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 222/2007, de 27 de Dezembro; n.º 047/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Castelo Branco



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 187/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 031/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 223/2007, de 27 de Dezembro; n.º 048/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Coimbra

Centro Distrital de Coimbra
Director
Mário Manuel Guedes Teixeira Ruivo
Director Adjunto
Pedro Artur Barreirinhas Sales Guedes Coimbra

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Maria Arménia de Oliveira Campos Silva

- **Equipa Técnica de Gestão e Regularização da Situação Contributiva**
  Magda Cristina de Jesus Canhoto Alves Pimenta
- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Fernando Pompeu Lima e Veiga Santos Costa
  - **Equipa de Identificação e Qualificação de Pessoas Singulares e Colectivas**
    Luís Manuel Freitas Martins
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Leonilde Melo Fernandes Melo Silva
- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  Elisabete Paula Fernandes Saraiva
  - **Equipa de Gestão de Conta Corrente (EE/ENE)**
    Emília Rosa dos Santos Salgueiro Gonçalves
  - **Equipa de Gestão de Contribuintes**
    Rosa Maria Gonçalves Pinto

Unidade de Prestações e Atendimento
Maria Manuela Barreto de Sousa Correia Veloso

- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Maria Conceição Nogueira Malsa Mendes Mourão
- **Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial**
  Ramiro José Azinhaga Teles Grilo
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Lídia Maria Gonçalves Lopes
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade**
    Maria Elisa Lopes Flores Carreira Andrade
  - **Equipa de Prestações Diferidas**
    Maria Helena Alves Soares da Silva
- **Núcleo de Prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania**
  Teresa Maria Pires de Moura Correia Cioga
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Jorge Manuel Mendes Nobre Ferreira
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
    Maria Eugénia Costa Figueiredo Abrantes
- **Núcleo de Gestão do Atendimento**
  Susana Cristina Gonçalves Ramos Maldonado Pereira
  - **Equipa Atendimento**
    Maria Graciete Abrantes da Silva

Unidade de Desenvolvimento Social
Maria Inês Moura Alves

- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Maria Irene Santos Rodrigues Ferreira
  - **Sector de Programas, Projectos e Rede de Cuidados Continuados Integrados**
    Maria Emília Batista Costa Borges
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Irene Maria Abreu Loureiro da Costa
  - **Sector de Apoio ás IPSS**
    Maria da Graça Peixoto Carvalho Neto Regêncio
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Centro Acolhimento do Loureto**
      José Nascimento Dias
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Ana Maria Gonçalves Rodrigues
  - **Sector de Qualificação da Intervenção e Respostas de Acolhimento para Crianças e Jovens em Perigo**
    Ana Maria Bernardo Amaral

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
António Luís Cardoso Amaro

Núcleo Administrativo e Financeiro
Avelino Bernardes Matias

- **Equipa de Contabilidade e Aprovisionamento (ECA)**
  Maria Alice Costa Salgado Cruz Ferreira
- **Equipa de Património, Administração, Arquivo e Microfilmagem (EPAAM)**
  Jaime Lopes Videira

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Eva Maria Viegas Santos Rodrigues Bizarro

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Fernando Gomes da Cunha

- **Sector de Apoio Jurídico e Contra-Ordenações**
  Cristina Maria Crisóstomo Valério

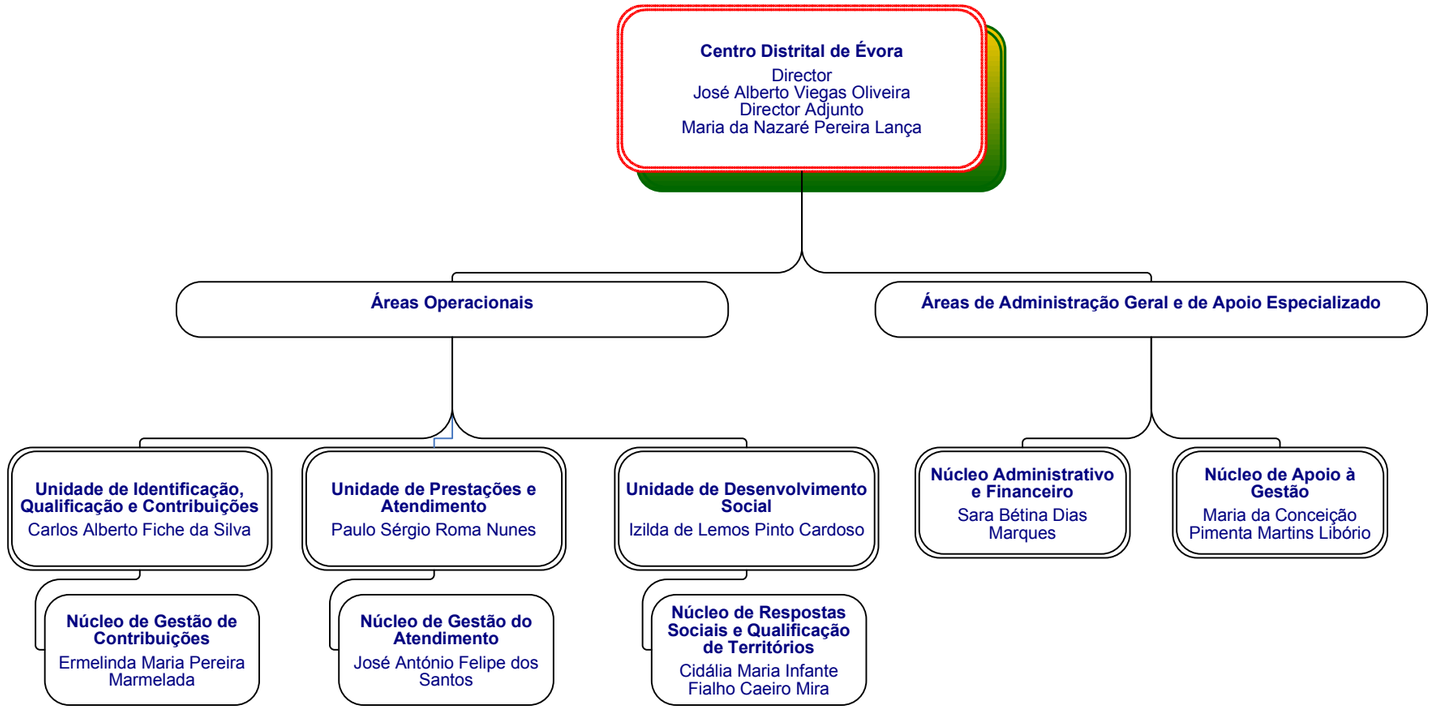
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 187/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 032/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 224/2007, de 27 de Dezembro; n.º 049/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

ISS, IP
Centro Distrital de Évora
Janeiro 2008



17 Jan. 08

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai
Deliberações n.º 189/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro
Deliberação n.º 225/2007, de 27 de Dezembro

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Faro

Centro Distrital de Faro
Director
Jorge Manuel do Nascimento Botelho
Director Adjunto
Arnaldo José Taínha de Oliveira

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Ana Paula Fernandes Martins

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  António Alberto Nifrário de Pinho Tavares
  - **Equipa de Identificação e Inscrição**
    Nédia Maria Soares Pereira Baltazar
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Maria Clara Guerreiro Marcelino Calvinho
- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  -
  - **Equipa de Contas Correntes de Entidades Empregadoras**
    José Carlos dos Santos Guerreiro
  - **Equipa de Contas Correntes de Entidades Não Empregadoras**
    Paulo Alexandre do Rosário Pereira da Silva

Unidade de Prestações e Atendimento
Lina Maria Gonçalves Gago Sequeira

- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Ana Cristina Gonçalves Leal Antunes
- **Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial**
  Firmino José Paulos Ribeiro
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Maria Lucinda Ramos Bruno Lopes
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade**
    Maria Dulce Arsénio Camões Ferreira
  - **Equipa de Prestações Diferidas**
    Fernanda Rodrigues Silva Pires
- **Núcleo de Prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania**
  Rosa Maria Morais Carvalho Sousa Branca
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Maria da Graça Gago Ferreira
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
    António Pedro Cabrita Morais
- **Núcleo de Gestão do Atendimento**
  Sílvia Margarida Fontinha Mendonça Murta
  - **Equipa de Atendimento**
    Isilda Maria dos Santos Mendes Ramos José

Unidade de Desenvolvimento Social
Ana Cristina Pedrosa Linhares

- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Ana Celina Caetano Dias
  - **Sector de Qualificação de Famílias**
    Célia Maria Vargas Martins
  - **Sector de Projectos e Promoção da Autonomia**
    Vasco Manuel Moreira Paes Mousinho
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Maria da Conceição Silva Morais
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Cláudia Maria Alonso Bramão de Almeida Vidal
  - **Sector Assessoria a Tribunais**
    -
  - **Sector de Prevenção do Risco**
    Maria Helena Gonçalves Boloto

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
Liliana Cristina Conceição Paixão

Núcleo Administrativo e Financeiro
Sónia Maria Barradas Tiago Cruz

- **Equipa de Contabilidade e Património**
  Filomena do Rosário Neto
- **Equipa de Expediente e Apoio Geral**
  Custódia Rogélia Bernardo Santos Gonçalves
- **Equipa de Arquivo, Microfilmagem e Viaturas**
  Carlos Alberto Fernandes Lopes

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Maria Fernanda Martins Águas Lima Correia

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Ana Virgínia Batalha Neto

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

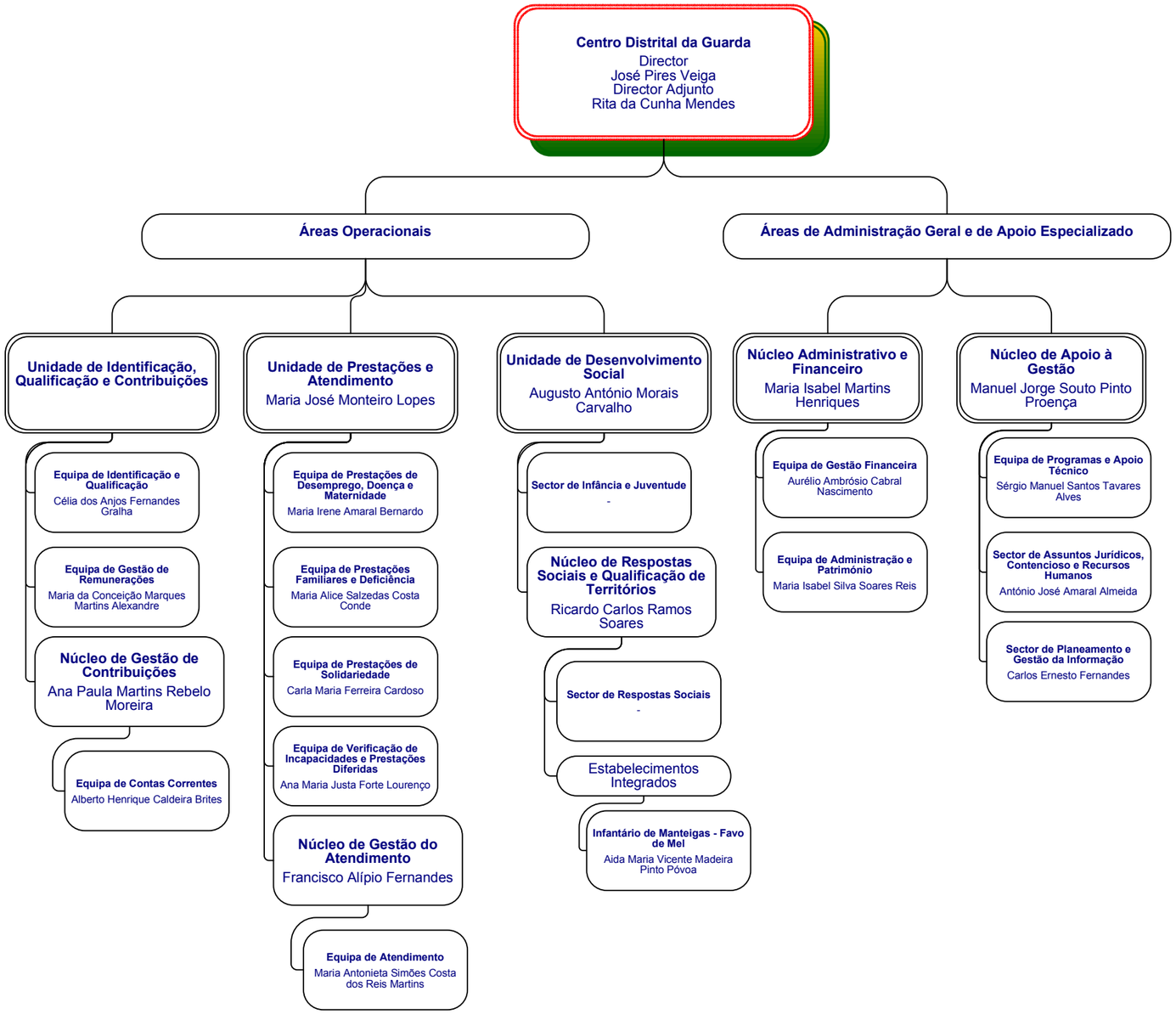
Deliberações
Orgânica: n.º 190/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 034/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 226/2007, de 27 de Dezembro; n.º 051/08, de 23 de Janeiro; n.º 067/08, de 30 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital da Guarda



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 191/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 035/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 227/2007, de 27 de Dezembro; n.º 052/08, de 23 de Janeiro; n.º 064/08 e n.º 065/08, de 30 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Leiria

Centro Distrital de Leiria
Director
José Fernando de Oliveira Gonçalves
Director Adjunto
Arlindo José Francisco

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Manuel Dias Rosa

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Maria Leonor Soares Cruz
  - **Equipa de Identificação de Beneficiários e Contribuintes**
    Maria Marlene Madeira Sousa Pacheco Costa
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Elvira Conceição Tavares Ferreira Ribeiro
- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  -
  - **Equipa de Trabalhadores Independentes**
    Maria Isabel Morgado Santos Rosário

Unidade de Prestações e Atendimento
Alzira Vicente Mendonça Henriques

- **Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial**
  Susana Teresa Rego Silva Santos Rosa
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Elisabete Silva Órfão Pereira Crespo
  - **Equipa de Prestações de Doença, Maternidade e Relações Internacionais**
    Luísa Maria Soeiro Correia Oliveira
  - **Equipa de Prestações Diferidas**
    Margarida Maria Rosa Santiago Lopes Coelho
- **Núcleo de Prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania**
  Ana Paula Silva Fino
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Gracinda Piedade Rosa Ferreira Mendes
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
    Maria Rosa Esteves Oliveira
- **Núcleo de Gestão do Atendimento**
  Maria dos Anjos Carvalho Amador Azinhais
  - **Equipa de Atendimento**
    Fernando Carreira Brites

Unidade de Desenvolvimento Social
Maria Lídia Vieira Santos Coelho Semião

- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Dina Maria Godinho Rodrigues
  - **Sector de Acção Social Norte**
    Maria de Lurdes Ferreira Silva Farinha
  - **Sector de Acção Social Sul**
    Ana Fátima Muñoz Castro
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Edite Maria Olaio Domingues Santos
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Centro Infantil de Mira D' Aire**
      Maria Manuela Fernandes Lavado
    - **Lar Residencial de Alcobaça**
      Mariana de Jesus Bento Alturas Fonseca
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Elisabete de Jesus Moita

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
-

Núcleo Administrativo e Financeiro
-

- **Equipa de Expediente, Arquivo e Microfilmagem**
  Raquel Marques Pereira Matos Marcos
- **Equipa de Aprovisionamento, Património e Apoio**
  Carlos Marques Moreira
- **Equipa de Gestão Orçamental e Contabilidade**
  Lígia Maria Teles Almeida Ferreira Aquino Paour.

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Manuel Martins Mendes

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
-

- **Equipa de Apoio Jurídico e Contra-ordenações**
  Edite Maria Costa Santos

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 192/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 036/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 228/2007, de 27 de Dezembro; n.º 053/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Lisboa

Centro Distrital de Lisboa
Director
Rosa Maria Teixeira Pimenta Araújo
Directores Adjuntos
Maria José Martins Mendes Caldeira Fradique
António José da Piedade do Carmo

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação e Qualificação
Maria Jesus Afonso Gaspar Bento

- **Núcleo de Identificação e Enquadramento**
  -
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Colectivas 1** — Maria José Petrucci Alexandre Saraiva Ribeiro
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Colectivas 2** — Alberto Cruz Ferreira
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Singulares 1** — Ana Maria Afonso Teixeira
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Singulares 2** — Maria Natália Simões da Costa Sousa Ribeiro
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Singulares 3** — Maria Lourdes Vaz Póvoa
  - **Equipa de Informação a Entidades Oficiais** — Álvaro Ribeiro Rodrigues da Silva
- **Núcleo de Gestão de Remunerações**
  Maria Teresa Martins de Almeida
  - **Equipa de RR/Registo Manual** — Maria Manuela Ferreira Cosme
  - **Equipa de DRI/DRD** — Vítor Manuel Amaral Amado
  - **Equipa de Gestão de Remunerações 1** — Maria Fernanda Patrício Mendes
  - **Equipa de Gestão de Remunerações 2** — Alzira Abreu Mira Gomes Cadima
  - **Equipa de Gestão de Remunerações 3** — António José Namorado Costa
  - **Equipa de Reclamação de Beneficiários** — Maria Fátima Martins Palhinhas Santos Fernandes
- **Núcleo de Trabalhadores Independentes e Relações Internacionais**
  Gabriela Barradas Tavares Crisóstomo Real
  - **Equipa de Relações Internacionais** — Linda Vanessa Nunes Massi Serra
  - **Equipa de Enquadramento TI 1** — Maria Celeste Ferreira Silva Geirinhas
  - **Equipa de Enquadramento TI 2** — Margarida Rosa da Silva Fernandes Monteiro
- **Núcleo de Enquadramentos Especiais e Histórico de Remunerações**
  Ana Margarida Roque Pereira Abegão Varudo
  - **Equipa de Incentivos ao Emprego 1** — Helena Maria Leal de Oliveira
  - **Equipa de Incentivos ao Emprego 2** — Idalina da Conceição Lourenço Rodrigues Alves Simão
  - **Equipa de Enquadramentos Especiais** — Maria Alice Aires Tirano Ventura
  - **Equipa de Análise e Correcção de Taxas** — Henrique Martins de Brito
  - **Equipa de Histórico de Remunerações** — Maria Helena dos Santos Barata

Unidade de Contribuições
António Manuel de Jesus Rodrigues

- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  Nuno Ricardo Chaves Gonçalves
  - **Equipa de Análise de Contas-Correntes de EE** — Ana Paula da Silva Carvalho
  - **Equipa de Cobranças EE 1** — Maria Teresa Barreto Leitão da Fonseca Rato
  - **Equipa de Cobranças EE 2** — Maria Bernardete Campina Ventura de Almeida Xavier
  - **Equipa de Cobranças EE 3** — Maria Isabel Galvão Dias da Silva
  - **Equipa de Cobranças EE 4** — Maria Amélia Batista Fialho Basílio de Oliveira
  - **Equipa de Cobranças de TI** — Áurea Augusta Esteves Chorincas
- **Núcleo de Gestão da Dívida**
  - **Equipa do Fundo de Garantia Salarial** — Maria Helena de Castro Mota
  - **Equipa do Gestor do Contribuinte** — Deolinda Susana Pereira Valério Janeiro
  - **Equipa de Atendimento de Contribuintes** — Ana Maria de Aguiar Ribeiro Tavares de Oliveira

Unidade de Prestações
Maria Lurdes Ramos Emídio

- **Núcleo de Prestações Familiares e Deficiência**
  Rui Manuel Jacobetty de Oliveira Coutinho
  - **Equipa de Prestações Familiares 1** — Rui Duarte Correia Martins
  - **Equipa de Prestações Familiares 2** — Pedro Joaquim Simão Viegas
  - **Equipa de Prestações Familiares 3** — Júlia Maria Pontes Martinó da Silva Pontes
  - **Equipa de Prestações Familiares Especiais e de Deficiência** — Maria Olímpia Monteiro Antunes Jesus Reis
- **Núcleo de Prestações de Doença, Maternidade, Paternidade e Adopção**
  Maria de Fátima Lopes Coelho
  - **Equipa de Prestações de Doença – Lisboa** — Maria Estrela Batista Ventura Ferreira
  - **Equipa de Prestações de Maternidade – Lisboa** — Maria Teresa Dines Teixeira Alcoforado
  - **Equipa de Prestações de Doença – Sintra** — Maria Matilde Pereira Leal Carvalho
  - **Equipa de Prestações de Doença – Torres Vedras** — Maria da Conceição Neves Pedro Salada
- **Núcleo de Prestações de Desemprego**
  Valdemar Gomes Lages
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 1 – Lisboa** — Clotilde Ribeiro Folgado
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 2 – Lisboa** — Maria Lurdes Duarte de Carvalho dos Santos
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 3 – Lisboa** — Rita Jacinta de Matos Iaranjeira Catita
  - **Equipa de Prestações de Desemprego – Sintra** — Maria das Neves Vaz Estevéns Lopes
  - **Equipa de Prestações de Desemprego – Vila Franca de Xira** — Maria Gabriela Santos Abrantes Serrano Santos
- **Núcleo de Prestações Diferidas**
  Augusto Manuel Silva Cavaleiro
  - **Equipa de Velhice, Morte e Sobrevivência 1** — Suzete Correia Lopes Assunção
  - **Equipa de Velhice, Morte e Sobrevivência 2** — Luísa dos Santos Tarré Ferreira
  - **Equipa de Invalidez e Complementos** — Abílio José Silva Pais Mamede
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade**
  Maria Isabel da Fonseca Dias Rodrigues
  - **Equipa de RSI – Lisboa** — Maria Teresa Figueira Salvado
  - **Equipa de RSI – Loures** — Adelina Maria Morais e Silva Gonçalves Pedro
  - **Equipa de RSI – Sintra** — Filomena Céu Serra Martins
  - **Equipa de Pensão Social e CSI** — Maria Fernanda da Silva Dias Teixeira dos Santos
- **Núcleo de Verificação de Incapacidades**
  Horácio Gonçalves Conde
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias** — Ivo Manuel Soares Azevedo
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes** — Ana Maria Nunes Miranda Marques
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades – Amadora** — Maria Edite Queirós Correia Gomes Guedes Martins

Unidade de Gestão do Atendimento
Maria Rosa Sousa Furtado Fontes

- **Equipa de Apoio à Gestão da Unidade** — Maria Helena Gonçalves Amaral Pinto
- **Equipa de Apoio ao Atendimento** — Maria Isabel Pereira de Sousa
- **Equipa da Alameda** — Maria Helena Lourenço Cadete
- **Equipa do Areeiro** — António Manuel Magalhães Esperança
- **Equipa dos EUA** — Regina Almeida
- **Equipa de Pedralvas** — Maria Helena Alves Gomes Ricardo
- **Núcleo de Gestão dos Serviços Locais**
  Alexandra Sofia Loriz de Mira Godinho Santos

Unidade de Desenvolvimento Social
Otília Maria Tomás Soares Queirós

- **Sector de Apoio Técnico** — Maria da Conceição Abreu França
- **Equipa de Processamentos de Acção Social** — Carla Maria Salgueiro Monteiro
- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Dina Maria Ribeiro da Cunha Ferreira
  - **Sector da Rede Social** — Lucinda Margarida Monteiro Pereira
  - **Sector da Emergência Social e Projectos** — Sónia Cristina Fernandes Baltasar da Costa
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Luísa Maria Henriques dos Santos Leite
  - **Sector da Cooperação** — Isabel Maria Cabido Simões Gomes
  - **Sector de Licenciamento das Respostas Sociais** — Maria Manuela de Almeida Correia
  - **Sector dos Estabelecimentos Integrados de Infância e Juventude e de Acolhimento de Emergência de Crianças e Jovens em Risco** — Luís Miguel Cordeiro Henriques Pratas
  - **Sector dos Estabelecimentos Integrados de Idosos e de Reabilitação** — Donatília Maria Lucas Ribeiro
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Casa da Alameda** — Rui Miguel Patrica Alves Antas Godinho
    - **Casa da Fonte** — António Manuel Batista Santinha
    - **Casa do Lago** — Bruno Miguel Tavares Anjos
    - **Centro de Estudo e Apoio à Criança e à Família** — -
    - **Centro Infantil Manuel da Maia** — Maria do Rosário Fourneaux Macieira Fragoso Seixas
    - **Centro Infantil Odivelas** — Maria Clara Ferreira Almeida Braga
    - **Centro Infantil Olivais Sul** — Pedro José e Silva Santos Gorjão Henriques
    - **Centro Infantil Ribamar** — Ana Luzia Furtado Engenheiro Fernandes Bento
    - **Casa da Boavista** — Vítor Luís Esteves Silva
    - **Casa das Marés** — Bruno Miguel Molina Vicente
    - **Instituto da Sagrada Família da Madorna e Centro de Acolhimento Temporário Francisca Lindoso** — Maria Zulmira Lança Penaforte Costa
    - **Centro Infantil A-da-Beja** — Rita Isabel Costa Almeida Saldanha
    - **Centro Infantil O Roseiral** — Angela Prates Plácido Espadinha
    - **Centro Infantil Olivais Norte** — Maria Celeste Ferreira Ramalho Calado Andrade
    - **Centro Infantil Parede** — Ana Isabel Rita Valente Cardoso
    - **Centro Infantil Santos-o-Novo** — Isabel Cristina Sousa Cea Monteiro
    - **Centro Infantil Visconde Valmor** — Fernanda Maria Agostinho Neto
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Casa de Repouso de Cascais** — Cláudia Sofia Fernandes Braga de Magalhães Fernandes
    - **Centro de Apoio a Deficientes Visuais** — -
    - **Centro de Apoio Social de Lisboa** — Dília Maria Velosa Sousa Nobre Santos
    - **Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos** — Maria Conceição Pé Curto Luís
    - **Centro Residencial Arco-Íris** — Antónia Galego Caeiro Gomes Mendonça Ramos
    - **Lar Branco Rodrigues** — Maria Delfina Fernandes Esteves Rosinha Milhano
    - **Lar de Odivelas** — Joaquim Manuel Santos Lourenço
    - **Centro Comunitário de Telheiras** — Maria Luísa Alves Tavares Carrilho Bugalho
    - **Centro de Apoio Laboral de Benfica** — Lina Maria Fátima Santos Gameiro
    - **Centro de Dia Engenheiro Álvaro de Sousa** — Maria Graça Vasques Ferreira Dias Fernandes
    - **Centro de Reabilitação Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian** — -
    - **Instituto Médico-Pedagógico e Centro Residencial Condessa de Rilvas** — Vanda Cristina Borges Costa Miguel
    - **Lar da Luz** — Maria Fátima Castro Amarante
    - **Lar de Santa Clara** — Liliana Lopes Gomes
    - **Recolhimentos da Capital** — Maria José Mendonça Neves Relvas Cacheira
- **Núcleo de Promoção da Autonomia**
  Maria Irene Morgado Sobreira Baptista Sequeira
  - **Sector de Apoio à RNCCI** — Maria Laura Cabral Moncada Rodrigues Serra Vaz
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Silvina Quintino Rocha Mendes Neiva
  - **Sector da Adopção** — Maria Fernanda Amador da Silva Salvaterra
  - **Sector de Apoio Técnico à Prevenção do Risco** — Maria Teresa Nunes Marques da Silva Dias

Áreas de Administração Geral

- **Núcleo de Recursos Humanos**
  Filomena Maria Moreira Fernandes
- **Núcleo de Expediente e Apoio Geral**
  António Pedro dos Santos de Almeida Silvano
  - **Equipa de Expediente e Apoio - Areeiro** — Maria do Carmo Santos
  - **Equipa de Expediente e Apoio - EUA** — Maria do Céu Santos Martins
  - **Equipa de Expediente e Apoio do Saldanha** — Justina Maria Dias Cardoso Barata

Áreas de Apoio Especializado

- **Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação**
  Manuela Namorado Lancha dos Santos Borges
  - **Sector de Gestão da Informação** — Manuel Ramos Braz
- **Unidade de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Victor Eugénio dos Santos Baltazar
  - **Núcleo de Consultadoria e Contencioso**
    Eduardo Alfredo Peleias
    - **Sector de Apoio Judiciário** — Ana Maria Leal Taboas
    - **Equipa de Reclamação de Créditos** — Dália Emília Madeira
  - **Núcleo de Contra-Ordenações**
    Araci Dinis Martins

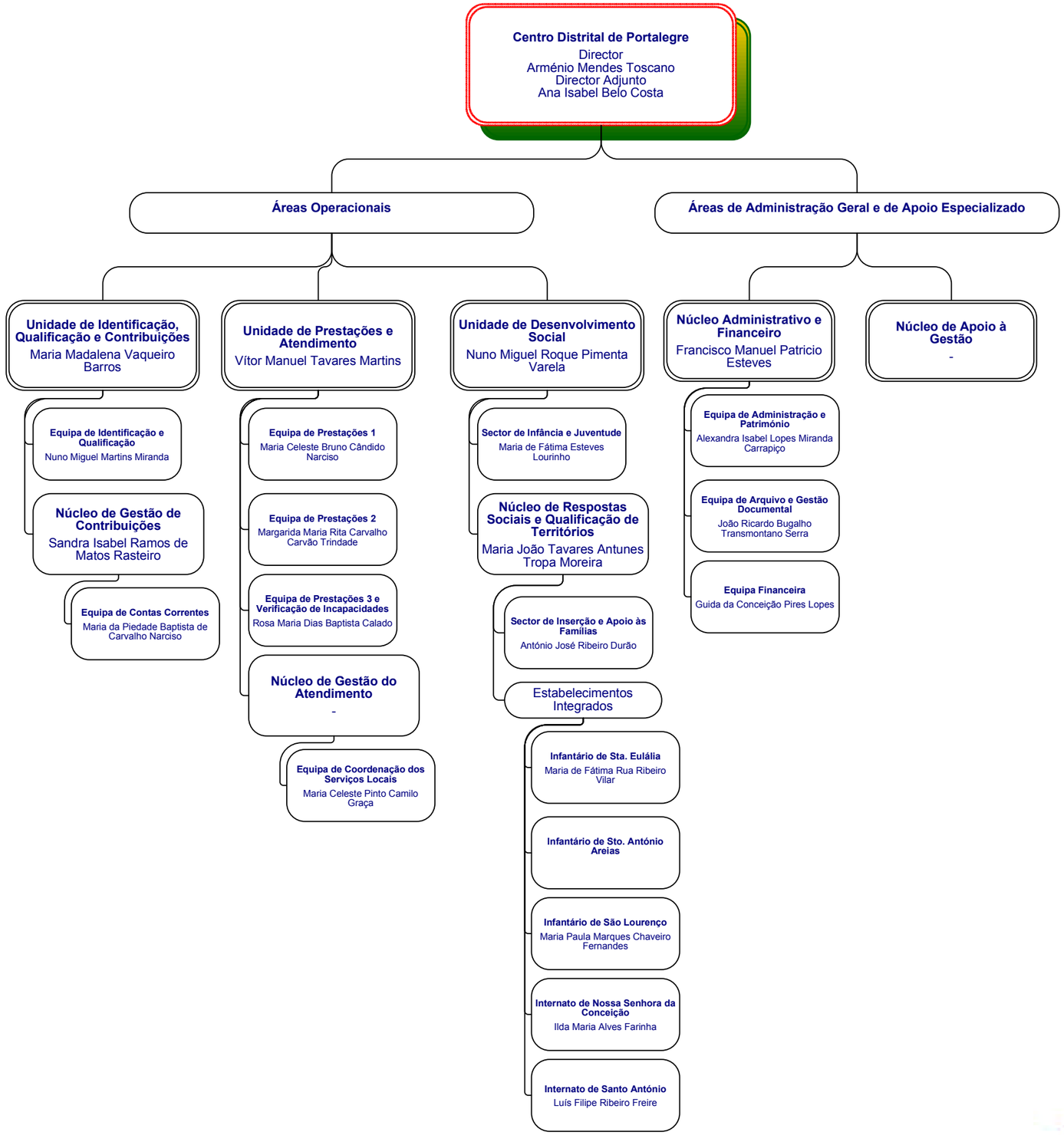
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 61/2007, n.º 62/2007, n.º 63/2007 e n.º 64/2007, de 29 de Junho; n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto; n.º 133/2007, de 18 de Outubro; n.º 193/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 007/08, de 9 de Janeiro; n.º 037/08, de 23 de Janeiro; n.º 098/08, de 13 de Fevereiro
Dirigentes e Chefias: n.º 98/2006, de 5 de Abril; n.º 199/2006, de 3 de Outubro; n.º 103/2007, de 12 de Setembro; n.º 108/2007, de 12 de Setembro; n.º 229/2007, de 27 de Dezembro; n.º 008/08, de 9 de Janeiro; n.º 054/08, de 23 de Janeiro; n.º 071/08, de 30 de Janeiro; n.º 099/08 e n.º 109/08, de 13 de Fevereiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Portalegre



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações:
Orgânica: n.º 194/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 038/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 230/2007, de 27 de Dezembro; n.º 055/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital do Porto

Centro Distrital do Porto
Director
Luís Augusto Marques da Cunha
Directores Adjuntos
Luís Antero do Vale
José Afonso Teixeira de Magalhães Lobão

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação e Qualificação
José Francisco Ferreira Oliva Teles

- **Núcleo de Identificação e Enquadramento**
  Telmo Manuel Baltar Malheiro de Magalhães
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Candida Dorinda de Brito Viana Ribeiro
  - **Equipa de Identificação e Qualificação de TCO**
    Camila da Cunha Araújo Almeida Costa
  - **Equipa EE e MOE**
    Adília Maria Marques de Sousa
- **Núcleo de Gestão de Remunerações**
  Maria de Fátima Nunes Dias de Sousa Ribeiro
  - **Equipa de Registo de Remunerações 1**
    Isaura Conceição Marques Mendonça Nunes
  - **Equipa de Registo de Remunerações 2**
    Maria Julieta Ávila Baptista Sá Coutinho
  - **Equipa de Registo de Remunerações 3**
    Tito Lívio Polónia Ventura Pinto
  - **Equipa de Registo de Remunerações 4**
    José Maria de Carvalho Mota
- **Núcleo de Trabalhadores Independentes e Relações Internacionais**
  Diana Maria Pereira Bessa Lage
  - **Equipa de Enquadramento de TI 1**
    Paula Teresa Boticas Carvalho da Costa
  - **Equipa de Enquadramento de TI 2**
    Maria da Silva Martins Correia
  - **Equipa de Relações Internacionais**
    João Leonel Silva Cunha
- **Núcleo de Enquadramentos Especiais e Histórico de Remunerações**
  Altina Maria Rocha de Oliveira da Silva Assunção
  - **Equipa Incentivos ao Emprego**
    Maria Fernanda Pereira Vilela Mendonça Moreira
  - **Equipa de Enquadramento de Regimes Especiais**
    Susana Isabel Jesus Encarnação Gonçalves
  - **Equipa de Histórico de Remunerações**
    Olga Maria Dobrões Fernandes
  - **Equipa de Tratamento da Informação**
    Norma Romana de Jesus Martins Viana Dias Ferreira

Unidade de Contribuições
Fernando Mesquita Seixas

- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  Graciana da Conceição Vieira da Silva
  - **Equipa de Contas Correntes 1**
    António José da Costa Teixeira
  - **Equipa de Contas Correntes 2**
    Filipe Manuel das Neves Barata
  - **Equipa de Contas Correntes 3**
    Andreia Luísa dos Santos Correia de Matos
- **Núcleo de Gestão da Dívida**
  Ana Isabel Cosme das Neves Lobo
  - **Sector de Gestão da Dívida**
    Maria Anabela Ferreira de Aragão e Brito Matos
  - **Equipa do Fundo de Garantia Salarial**
    Júlio Augusto Pires Quintela Coelho

Unidade de Prestações
Fernando Manuel da Silva Mesquita

- **Núcleo de Prestações Familiares e Deficiência**
  Maria Manuela do Carmo Carneiro
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência 1**
    Américo da Rocha e Sousa
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência 2**
    Maria Clara de Oliveira Medeiros Pinto
- **Núcleo de Prestações de Doença, Maternidade, Paternidade e Adopção**
  Ana Paula Machado Ferreira da Costa
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade 1**
    Bibiana Filipa Costa Freitas
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade 2**
    Maria de Fátima Almeida Teixeira de Sá
- **Núcleo de Prestações de Desemprego**
  José Eduardo Esteves
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 1**
    José Carlos Baptista de Carvalho
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 2**
    Maria João Neno Escobar
- **Núcleo de Prestações Diferidas**
  Sílvia do Amparo Lopes Ricardo
  - **Equipa de Prestações Diferidas 1**
    Susana Isabel Alves Pinheiro Vieira
  - **Equipa de Prestações Diferidas 2**
    Francisco José Correia Nogueira
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade**
  Maria Teresa Esteves de Sousa Menezes
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade 1**
    Maria do Sameiro Carvalho Coutinho Ferreira
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade 2**
    Maria Fátima Dourado Santos
  - **Equipa de Apoio Multidisciplinar**
    Silvia Maria Pavão dos Santos
- **Núcleo de Verificação de Incapacidades**
  Daniela Adriana Martins Gonçalves Dionísio
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes**
    Maria Aurora Tártaro Loureiro da Silva Abreu
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias**
    Amélia Villas Boas

Unidade de Gestão do Atendimento
Albertino da Cruz Ferreira

- **Equipa de Apoio ao Atendimento**
  Sílvia Alexandra Mesquita Macedo Amaral Mota Campos
- **Núcleo de Gestão dos Serviços Locais**
  Carlo Nino Cardoso Pinto

Unidade de Desenvolvimento Social
Maria Fernanda Rodrigues de Carvalho Guerra

- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Maria de Fátima dos Santos Ferreira Pinto
  - **Sector do Rendimento Social Inserção**
    Maria Manuela Ribeiro Ramos Figueira
  - **Sector das Redes Sociais e Atendimento**
    Maria Filomena Pinto Fernandes Ribeiro
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Maria João de Almeida Bastos
  - **Sector de Qualificação e Cooperação**
    Maria Felisbela Alves Magalhães
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Centro de Educação Especial de António Cândido**
      Maria Manuela Conceição Ramos
    - **Centro de Educação Especial de Costa Cabral**
      Ana Luísa Bessa Teixeira Matias Santos Cardoso
    - **Centro de Educação Especial de Latino Coelho**
      Maria Helena Fião Henriques Duarte
    - **Centro de Educação Especial de S. Jose e Campo Lindo**
      Maria Adelaide Alves Barbeto Pinto Alvarenga
    - **Centro de Reabilitação da Areosa**
      José Joaquim Moutinho Araújo
    - **Centro de Reabilitação da Condessa de Lobão**
      Maria Augusta Alves Carvalho
    - **Centro de Reabilitação da Granja**
      Maria do Carmo Castro da Silva Bessa
    - **Centro de Reabilitação da Quinta da Manuela**
      -
    - **Centro Infantil Abrigo dos Pequeninos**
      Zulmira Fernanda Marques Pereira Silva Reis
    - **Centro Infantil de Crestuma**
      Maria Emília Tavares Conceição Guedes
    - **Centro Infantil de Santo Tirso**
      Dirceu João Mendes Graça
    - **Centro Infantil de Valbom**
      Maria Manuela Magalhães Sousa
    - **Lar Residencial das Fontainhas**
      Ilda Maria Rito Pontes Brás
    - **Lar de S. Miguel**
      Maria da Conceição Azevedo Sereno
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Rosa Maria da Silva Leite de Sousa
  - **Sector de Promoção e Protecção**
    Ana Cristina Costa Vieira
  - **Sector Tutelar Cível**
    -
- **Núcleo de Promoção da Autonomia**
  Maria de Fátima Passeira Pereira da Fonseca Carvalho

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
Laura Maria da Conceição Madureira Reis Almeida

- **Equipa de Planeamento, Avaliação e Mobilidades**
  Clementina Laura Ferreira Bastos

Núcleo de Administração
Hugo Filipe Varela Correia Tavares

- **Equipa de Expediente**
  António João Rodrigues
- **Equipa de Arquivo e Microfilmagem**
  José Pedro Seabra Ribeiro
- **Equipa de Compras, Logística e Património**
  Rui Manuel Sequeira Rebelo
- **Centro Gráfico**
  Jaime Germano Ferreira Teixeira

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Fernando Jorge da Costa Baptista Simões

- **Equipa de Planeamento e Apoio a Programas**
  Marco André Pinto e Silva

Unidade de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Graziela Maria Ribeiro de Andrade

- **Núcleo de Consultadoria e Contencioso**
  Paula Maria Gonçalves da Silva Torres
  - **Equipa de Apoio Técnico**
    Rui Nuno dos Santos Teixeira Torres
- **Núcleo de Contra-Ordenações**
  Isabel Margarida Barbosa Rainho

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações:
Orgânica: n.º 62/2007, de 29 de Junho; n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto; n.º 113/2007 e n.º 114/2007, de 26 de Setembro; n.º 134/2007, de 18 de Outubro; n.º 195/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 039/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 231/2007, de 27 de Dezembro; n.º 006/08, de 9 de Janeiro; n.º 011/08, de 9 de Janeiro; n.º 056/08, de 23 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Santarém

Centro Distrital de Santarém
Directora
Anabela Maria Pimpão dos Santos Rato
Director Adjunto
Maria Amália de Almeida Firmino
Purificação Morgado

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Rui Dias Mota

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Pedro Miguel Lourenço Bastos
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Perpétua Maria Guedes da Fonseca Correia
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Maria de Fátima Silva Agostinho Teles e Paiva
- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  Maria Irene Martins Moita Dias
  - **Equipa de Conta Corrente de Entidades Empregadoras**
    Dália Maria Justo Carloto Félix Louro
  - **Equipa de Conta Corrente de Entidades Não-Empregadoras**
    Maria Fernanda Barroso Santos Moleiro

Unidade de Prestações e Atendimento
Luís Manuel Mimoso Cerqueira

- **Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial**
  Catarina Alexandra Calado Cochicho Teófilo
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades**
    Manuel Tavares Lopes
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Maria Odília Mena Guedes de Oliveira Neves
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade**
    Maria Filomena Bento Guilherme Madeira
  - **Equipa de Prestações Diferidas**
    Angélica Maria Parente Magrinho
- **Núcleo de Prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania**
  José da Costa Marques
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Maria Gabriela Bastos das Neves Mota
  - **Equipa de RSI e Outras Prestações de Solidariedade**
    Mário Rui Alexandre Piteira
- **Núcleo de Gestão do Atendimento**
  - **Equipa de Atendimento**
    Isabel Maria Santos Rodrigues Caetano Madeira

Unidade de Desenvolvimento Social
Paula Maria Gorgulho Nunes Duque Morais

- **Equipa de Apoio à UDS**
  Maria Helena Garcia Camacho
- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Elisabete Pinto Pereira
  - **Sector da Intervenção Social e Contratualização**
    Maria Clara de Jesus Godinho
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  António José Tavares Carrilho
  - **Sector dos Equipamentos Sociais**
    Lídia Maria Nunes Gameiro
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Infantário "O Girassol"**
      Sem actividade
    - **Lar de Idosos de S. Domingos**
      Teresa Sofia Quintas Franco Nunes Pedro
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Maria Helena da Silva Nunes Borges
  - **Sector das Adopções e Assessoria aos Tribunais**
    Maria Carolina Costa Pereira

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
Cristina Alexandra Eloy Morão Lourenço

Núcleo Administrativo e Financeiro
Maria Teresa Ferreira Madeira Figueiredo

- **Equipa de Contabilidade, Apoio e Aprovisionamento**
  Maria Do Céu Dias Ramos Delgado
- **Equipa de Expediente, Arquivo e Microfilmagem**
  Maria de Lurdes Guilherme Mendes Pinto Ângelo

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
Maria Fernanda Pereira da Silva Chora

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Cláudia Raquel Pais Loureiro Cravo

- **Equipa de Apoio Administrativo**
  Paulo Jorge Andrade Gomes

Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações:
Orgânica: n.º 196/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 040/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 232/2007, de 27 de Dezembro; Deliberação n.º 012/08 e n.º 013/08, de 9 de Janeiro; n.º 057/08, de 23 de Janeiro, n.º 095/08, de 2 de Fevereiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Setúbal

Centro Distrital de Setúbal
Director
Maria de Fátima Alves de Aguiar Lopes
Director Adjunto
Daniel Teixeira Seguro Sanches

Áreas Operacionais

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Alexandra Isabel da Mota Palmeiro Rato Neves

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Maria dos Remédios da Fonseca Rodrigues Albino
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Maria Lurdes Sequeira Candeias Piedade Semedo
  - **Equipa de Instrumentos Internacionais**
    Laura Maria Flores Silva Alves Rocha
- **Núcleo de Gestão de Remunerações**
  Maria Laura da Costa Gonçalves Vilhena
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Maria José Heliodoro
- **Núcleo de Gestão de Contribuições**
  Ilda Guerreio Henriques Correia
  - **Equipa de Contas Correntes**
    Maria Lurdes Mendão Cordeiro Manuel

Unidade de Prestações e Atendimento
Paulo João Neto de Matos

- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Maria Lurdes Santos Teixeira Rodrigues Albino
- **Núcleo de Prestações do Sistema Previdencial**
  Fernanda Maria Silva da Conceição
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Noémia Maria Neves Ribeiro Cunha
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade**
    Maria Graça Venâncio Dores Alves
- **Núcleo de Prestações Familiares e Deficiência**
  Arménio da Silva Duque
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Maria Barbara Manteigas Carreiro Lopes
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade**
  Vanda Isabel Coelho Ilhéu
  - **Equipa de Rendimento Social de Inserção**
    Carla Sofia Barradas Viegas
  - **Equipa de Outras Prestações do Sistema de Solidariedade**
    Filomena Isabel Covas Parreira Marquinhos
- **Núcleo de Gestão do Atendimento**
  Ana Bela Encarnação Ribeiro Matos Aleluia
  - **Equipa de Atendimento de Setúbal**
    Maria Conceicao Neutel Sousa Lopes Muge

Unidade de Desenvolvimento Social
Cristina Maria Lira Gomes

- **Equipa de Gestão de Informação, Documentação e Registo de IPSS**
  Júlia Maria Graça Viegas Simões
- **Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios**
  Maria Jacinta de Brito Pereira Marques dos Santos
  - **Sector de Famílias e Territórios**
    Ana Maria Mendes Costa Gomes
  - **Sector de Promoção de Autonomia**
    Aura Maria Duarte Jesus
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Sílvia Maria Baptista da Cruz Pereira
  - **Sector de Estabelecimentos de Apoio Social da Rede Solidária**
    Maria Jesus Cova Horta
  - **Sector de Estabelecimentos de Apoio Social da Rede Privada**
    Maria Teresa Gonçalves Mendes Santos Pinto
  - Estabelecimentos Integrados
    - **Centro de Apoio à Terceira Idade - CATI**
      Margarida Isabel Carvalho Fryxell
    - **Centro de Bem Estar Social da Baixa da Banheira**
      Alda Maria Cassiano Ribeiro
    - **Centro de Bem Estar Social do Laranjeiro**
      Maria Margarida Batista João
    - **Centro Infantil de Sines "A Conchinha"**
      Susana Louro C Correia Pádua
    - **Centro Infantil do Lavradio "O Barquinho"**
      Alda Maria Cassinao Ribeiro
    - **Centro Infantil de Setúbal "O Ninho"**
      Maria Paula Carvalho A Fontes
    - **Centro Infantil da Costa da Caparica**
      Maria Margarida Mota V Carrusca
    - **Centro Infantil de Alcácer do Sal**
      Maria Idalina Coelho Silvestre Marques
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Joaquina Maria Nunes Antunes
  - **Sector de Adopção**
    Ana Isabel Almeida Bugarim Guedes Negrao
  - **Sector de Apoio Técnico à Prevenção do Risco**
    Rui Manuel Reis Lopes Canhão

Áreas de Administração Geral

Núcleo de Recursos Humanos
Patrícia Amélia Pereira Inácio

Núcleo Administrativo e Financeiro
Luciana Revez da Rocha Barbosa Soares Faneco

- **Sector de Financeiro**
  Patrícia Alexandra Condesso Santos Reis
- **Equipa de Administração**
  Francisco José Pires Cabrita

Áreas de Apoio Especializado

Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação
-

Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Paulo Jorge da Silva Teixeira

- **Sector de Protecção Jurídica**
  Susana Isabel Silvério Nunes Valentim

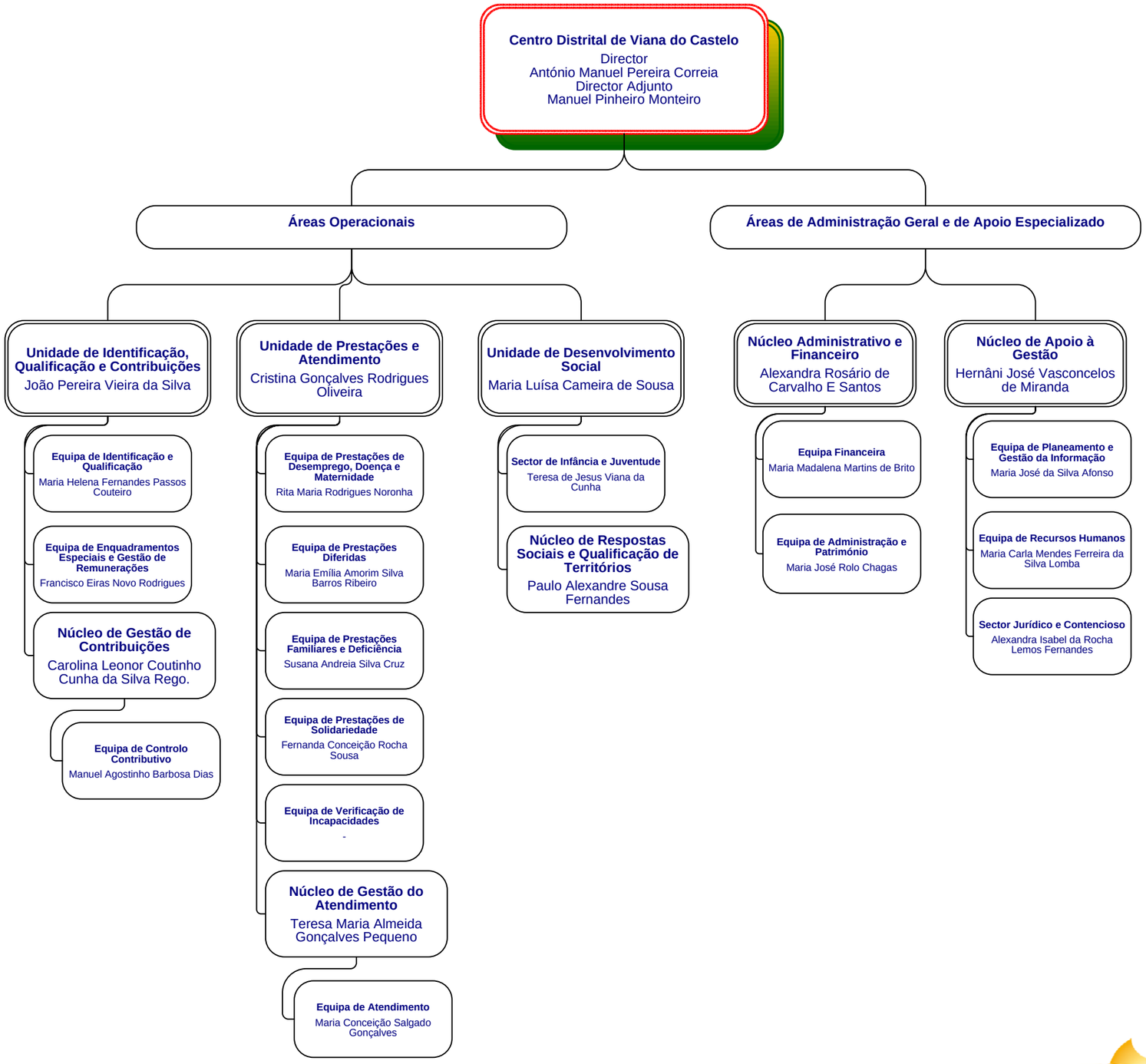
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 197/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 068/08, de 30 de Janeiro; n.º 089/08, de 2 de Fevereiro
Dirigentes e Chefias: n.º 233/2007, de 27 de Dezembro; n.º 024/08, de 23 de Janeiro; n.º 069/08 e n.º 070/08, de 30 de Janeiro; 090/08 e 091/08, de 2 de Fevereiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Viana do Castelo



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

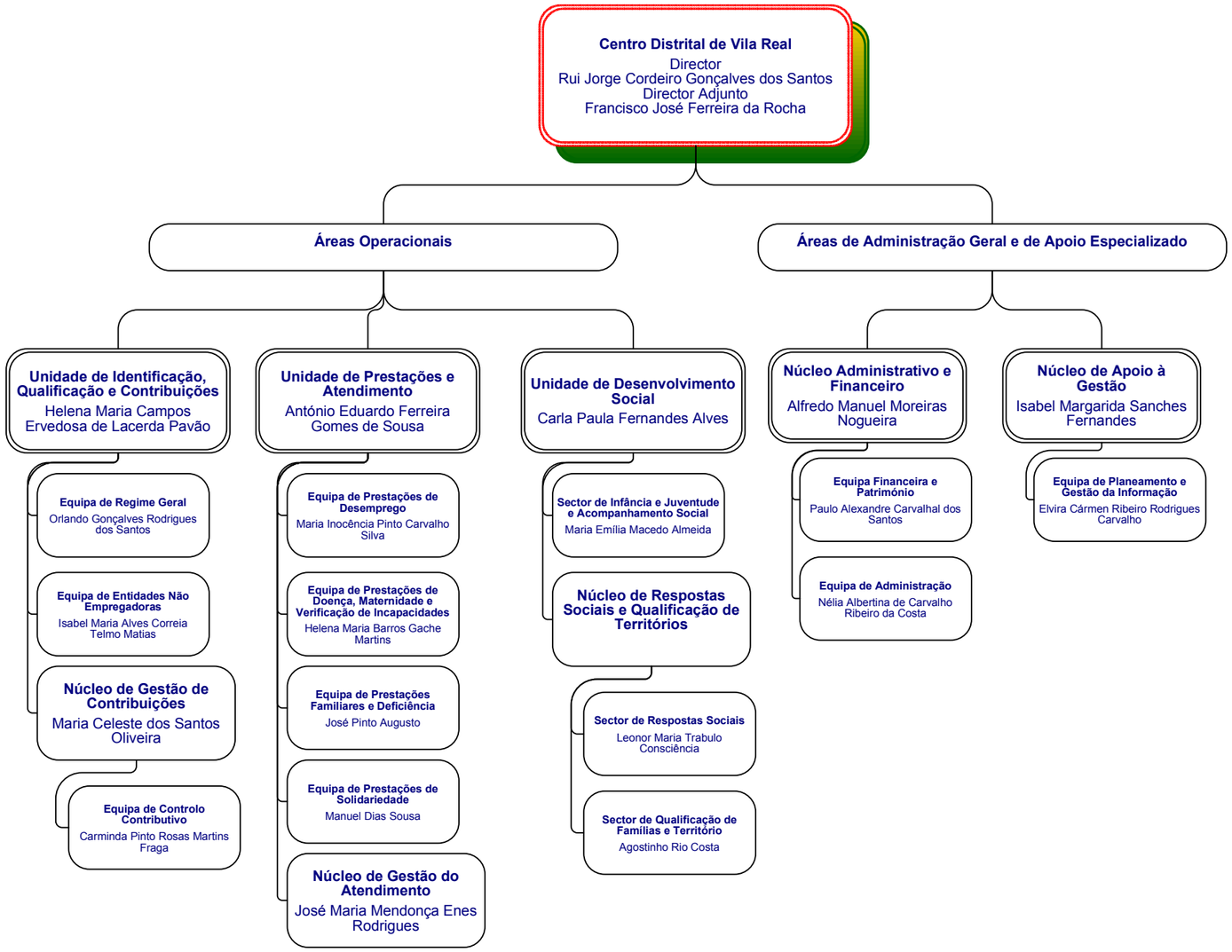
Deliberações
Orgânica: n.º 198/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 041/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 234/2007, de 27 de Dezembro; n.º 058/08, de 23 de Janeiro; n.º 073/08, de 30 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Vila Real



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

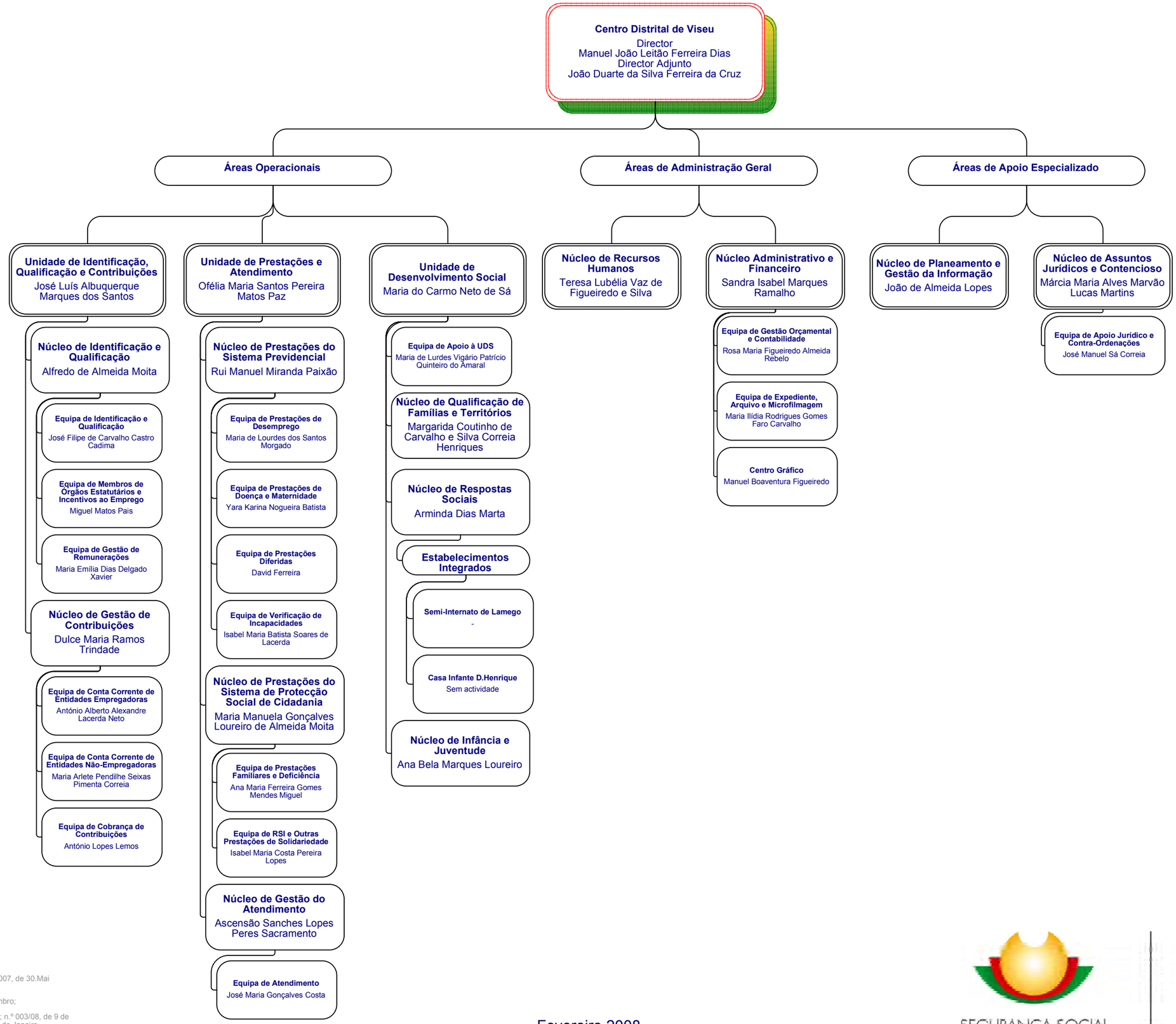
Deliberações
Orgânica: n.º 199/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 042/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 235/2007, de 27 de Dezembro; n.º 004/08, de 9 de Janeiro; n.º 059/08, de 23 de Janeiro; n.º 062/08, de 30 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP
Centro Distrital de Viseu



Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 200/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 043/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 236/2007, de 27 de Dezembro; n.º 003/08, de 9 de Janeiro; n.º 060/08, de 23 de Janeiro; n.º 063/08, de 30 de Janeiro

Fevereiro 2008

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Anexo III

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização													Classificação				Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
					Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Obs.	Supera	Atinge	Não atinge								
EFICÁCIA																													
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																											
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**	n.a	30%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	3%	7%	8%	11%	13%	17%	**17%**				x		+	30%	17%	-13%	57%	20%	11%
	Peso	**100%**																											
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																											
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**	56.064	150.000	62.213	53.837	57.907	72.082	78.899	87.706	109.012	122.111	138.450	165.054	176.349	180.481	**180.481**		x				+	150.000	180.481	30.481	120%	20%	24%
	Peso	**100%**																											
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																											
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**	12,5%	25%	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	12%	n.d	17%	n.d	37%	**37%**		x				+	25,0%	36,9%	11,9%	148%	15%	22%
	Peso	**100%**																											
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																											
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**	60%	90%	62%	71%	71%	67%	66%	66%	63%	62%	65%	72%	79%	86%	**86%**	Dez		x		Considera-se atingido representa uma grande evolução face ao ano anterior e está muito próximo do objectivo	+	90%	86%	-4,0%	96%	15%	14%
	Peso	**100%**																											
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																											
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**	n.a	17.000	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	2.981	5.649	8.284	11.522	14.863	17.918	21.340	**21.340**	Jan-Dez	x				+	17.000	21.340	4.340	126%	10%	13%
	Peso	**100%**																											
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																											
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.d.	60 dias	65	84	77	43	60	51	75	33	45	39	66	25	**51**	Jan-Dez	x				-	60	51	-9	115%	10%	12%
	Peso	**100%**																											

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classificação: Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		Ponderação de 10,0%																											
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	89%	100%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100,0%**	Jan-Dez		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido	+	100%	100%	0	100%	5%	5%
	Peso	50%																											
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.d.	75%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	94%	94%	94%	94%	**94%**	Jan-Dez	x				+	75%	94%	0	126%	5%	6%
	Peso	50%																											
EFICIÊNCIA																													
OB 8		Ponderação de 16,0%																											
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT	Jan-Dez = 6,4	Jan-Dez = 7	7,0	7,1	6,4	6,5	7,2	8,0	9,8	12,2	12,4	11,0	7,4	14,3	**8,7**	Jan-Dez	x				+	7	8,7	2	125%	16%	20%
	Peso	100%																											
OB 9		Ponderação de 16,0%																											
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT	Jan-Dez = 4,7	Jan-Dez = 5,5	6,6	6,1	8,8	7,6	7,9	7,7	8,2	7,0	6,6	9,0	9,6	9,6	**7,8**	Jan-Dez	x				+	5,5	7,8	2	143%	16%	23%
	Peso	100%																											
OB 10		Ponderação de 23,0%																											
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT	Jan-Dez = 2	Jan-Dez = 3	2,3	2,8	3,6	4,0	4,6	4,4	5,5	4,7	4,4	5,0	5,5	5,2	**4,6**	Jan-Dez	x				+	3	4,6	2	154%	23%	35%
	Peso	100%																											
OB 11		Ponderação de 23,0%																											
5.4.01 - Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e or recursos humanos dos centros distritais em conformidade	Ind 11	Nº de áreas com serviços comuns criados (G. Financeira, R. Humanos, Compras, G. Património, Arquivo / Documentação)	n.a	4	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	5	**5**		x				+	4,00	5,00	1	125%	23%	29%
	Peso	100%																											
OB 12		Ponderação de 22,0%																											
5.6.01 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte	Ind 12	Nº de dias de atraso/ antecipação	26	Dia 10 do mês seguinte	8-Fev	8-Mar	8-Abr	8-Mai	6-Jun	7-Jul	6-Ago	5-Set	6-Out	6-Nov	5-Dez	n.d	**-15 dias**		x				-	10	9	-1	113%	22%	25%
	Peso	100%																											

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classificação: Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
QUALIDADE																													
OB 13		Ponderação de 10,0%																											
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 90% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias	92%	94%	94%	92%	95%	95%	97%	97%	95%	94%	94%	91%	**94%**	Jan-Dez		x		O resultado atingido é muito próximo da meta, pelo que se considera atingido. Se excluirmos o mês de Dezembro o valor anual é 94,5 %	+	95%	94%	0	99%	10%	10%
	Peso	100%																											
OB 14		Ponderação de 10,0%																											
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 93% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias	95%	96%	94%	89%	94%	95%	96%	95%	94%	95%	96%	97%	**95%**	Jan-Dez		x			+	95%	95%	0	100%	10%	10%
	Peso	100%																											
OB 15		Ponderação de 10,0%																											
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 55 dias	Jan-Dez = 30 dias	49	52		53	50	39	32	36	69	42	62	54	**48**	Jan-Dez			x		-	30	48	18	40%	10%	4%
	Peso	100%																											
OB 16		Ponderação de 10,0%																											
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.	Tempo médio de processamento RSI (m.a)	92 dias	75 dias	104	98	97	93	88	n.d	74	77	80	76	63	60	**66**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	75,00	66,00	-9	112%	5%	6%
	Peso	50%																											
	Ind 16.	Tempo médio de processamento RSI (m.p.)	169 dias	90 dias	170	151	97	151	125	108	100	96	95	96	71	62	**76**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	90,00	76,00	-14	116%	5%	6%
	Peso	50%																											
OB 17		Ponderação de 10,0%																											
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão	73 dias	60 dias	68	66	70	73	69	61	65	68	63	60	52	54	**55**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	60	55	-5	108%	10%	11%
	Peso	100%																											
OB 18		Ponderação de 10,0%																											
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 53,5 dias	Jan-Dez = 30 dias	45	49	48	45	49	51	36	38	55	70	71	82	**57**				x	Embora o objectivo não tenha sido atingido, o volume de trabaho foi muito superior ao esperado (vd obj. 2)	-	30	57	27	10%	10%	1%
	Peso	100%																											

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classificação: Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 19		Ponderação de 10,0%																											
2.3.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias	Ind 19	Tempo médio de conclusão	352 dias	182 dias	202	246	246	192	206	178	184	194	194	200	207	204	**204**	Dez			x	O objectivo foi quase atingido, face à situação do ano anterior.	-	182	204	22	88%	10%	9%
	Peso	100%																											
OB 20		Ponderação de 10,0%																											
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	35%	25%	36%	39%	34%	30%	33%	32%	41%	38%	45%	37%	26%	27%	**33%**	Sem Jul e Set			x	Exclui-se Jul e Set devido a afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar	-	25%	33%	8%	68%	10%	7%
	Peso	100%																											
OB 21		Ponderação de 20,0%																											
4.3.01 - Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS,IP até Dez de 2008	Ind 4	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim da actividade em n.º de semanas	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	**0 atrasos**		x			Considera-se o objectivo superado porque o Contact Center arrancou em Dez.08 e atendeu ainda durante esse mês mais de 17.000 chamadas	-	0%	0%	0%	100%	20%	20%
	Peso	100%																											

Justificação para os desvios…

OB 1 PARES: O ISS,IP não é a entidade executora mas financiadora dos investimentos, tendo ocorrido atrasos nas aprovações e adjudicações das empreitadas.

OB 15 Prestações Familiares: constrangimentos nos novos procedimentos de confirmação dos rendimentos e da composição do agregado familiar, decorrentes de alteração do regime jurídico do abono de família (rendimentos de incrementos patrimoniais e dos trabalhadores independentes). Situações que tiveram impacto negativo nos novos procedimentos:do primeiro cruzamento de dados com a Administração Fiscal, no início do ano, resultaram reclamações relativas aos rendimentos de mais-valias e de trabalhadores independentes; perturbação nos serviços causada pela necessidade de emissão de certificações dos escalões de abono de família para efeitos de Acção Social Escolar em resultado de medida que não foi previamente articulada com o ISS, IP, em particular nos meses de Julho a Setembro; anomalias no cruzamento de dados com o Ministério da Educação para prova escolar, com impacto nos meses de Novembro e Dezembro.

OB 19 TMC Doença Profissional corpo clínico independente que funciona na base de prestação de serviços sem compromissos/cláusulas ao nível do prazo de entrega.

OB 20 Tempos Espera: aumento efectivo da procura de 7% e procura atípica de Julho a Setembro; evolução negativa dos recursos humanos (-3%). A entrada de novos colaboradores para a função, permitiu que o impacto negativo não fosse mais acentuado, contudo, implicou um período de aprendizagem, que também se reflectiu nos tempos médios de atendimento.

Eficácia	29,50%	107%	32%
Eficiência	28%	132%	37%
Qualidade	42,50%	83%	35%
Resultado	100%		104%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Anexo IV

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Aveiro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	13 – Classif.: Supera	2 – Classif.: Atinge	3 – Classif.: Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	1%	2%	5%	6%	7%	9%	11%	**11%**			x		+	30%	11%	-19%	37%	20%	7%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**9.307**	2.434	2.703	2.941	3.800	4.171	4.660	5.730	6.334	7.154	8.846	9.582	10.045	**10.045**	x				+	9.307	10.045	738	108%	20%	22%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	48%	**48%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 90 (360x25%). Crianças desinstitucionalidas = 173 (RMDez_08)	+	25,0%	48,0%	23,0%	192%	15%	29%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	80%	85%	87%	85%	87%	93%	101%	103%	**103%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	103,0%	13,0%	114%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**1.197**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	261	451	560	732	922	1.149	1.366	**1.366**	x				+	1197	1366	169	114%	10%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**			27		51		79		38			60	**50,8**	x				-	60	51	-9	115%	10%	12%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Aveiro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (13 / 2 / 3): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	89%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.d.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		**7,2**	6,0	6,2	6,5	6,1	7,7	8,8	10,4	12,9	11,5	13,6	10,3	15,3	**9,3**	x				+	7,2	9,3	2	129%	29%	38%
	Peso	100%																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		**5,7**	6,2	7,5	8,4	9,1	9,1	10,3	9,8	8,1	7,0	7,4	8,6	8,0	**8,2**	x				+	5,7	8,2	2	143%	29%	42%
	Peso	100%																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		**2,7**	3,8	5,3	5,8	6,0	7,7	7,2	6,9	6,3	7,5	5,2	5,5	6,8	**6,6**	x				+	3	6,6	4	242%	42%	102%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	93%	96%	97%	92%	94%	92%	96%	97%	96%	92%	92%	88%	**93%**			x		+	95%	93,4%	-1,6%	98%	14%	14%
	Peso	100%																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	96%	97%	96%	94%	94%	95%	96%	93%	94%	96%	98%	99%	**96%**		x			+	95%	95,7%	0,7%	101%	14%	14%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Aveiro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 13 – Supera	2 – Atinge	3 – Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		**Ponderação de 14%**																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	**Ind 15**	**Tempo médio de processamento**		**32**	40	32	n.d.	25	24	25	20	29	36	28	39	28	**29**	x				-	32	29	-3	110%	14%	16%
	Peso	**100%**																										
OB 16		**Ponderação de 14%**																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	**Ind 16.1**	**Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)**		**53**	92	91	69	72	67	54	43	35	41	36	39	41	**39**	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	53	39	-14	126%	14%	18%
	Peso	**100%**																										
OB 17		**Ponderação de 14%**																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	**Ind 17**	**Tempo médio de conclusão**		**28**	30	24	30	33	21	18	21	21	21	18	15	36	**22**	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	28	22	-6	121%	14%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 18		**Ponderação de 14%**																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	**Ind 18**	**Tempo médio de processamento**		**30**	47	54	57	36	30	36	32	38	49	64	48	27	**43**			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	30	43	13	55%	14%	8%
	Peso	**100%**																										
OB 20		**Ponderação de 10,0%**																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	**Ind 20**	**Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos**		**28%**	27%	34%	24%	18%	18%	22%	30%	31%	35%	24%	15%	18%	**23%**	x			Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	28%	23%	-5%	116%	14%	17%
	Peso	**100%**																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	109%	32%
Eficiência	28%	181%	51%
Qualidade	42,50%	104%	44%
Resultado	100%		127%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Beja

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ano 2008	12 1 4 Classif.: Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	**5%**			x		+	30%	5%	-25%	16%	22%	3%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**3.946**	1.494	1.620	1.735	2.130	2.303	2.490	3.262	3.824	4.091	4.347	4.468	4.500	**4.500**	x				+	3.946	4.500	554	114%	22%	25%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	22%	**22%**			x	Crianças a desinstitucionalizar = 35 (141 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 31 (RMDez_08)	+	25,0%	22,0%	-3,0%	88%	17%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	96%	99%	99%	96%	98%	99%	104%	113%	**113%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	113,0%	23,0%	126%	17%	21%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	131	269	417	560	710	877	1.030	**1.030**	x				+	798	1030	232	129%	11%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**														-	-	-	Não se verificaram propostas de rescisão no ano.	-	-	-	-	-	-	-
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Beja

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ano 2008	Classif. (12 / 1 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		Ponderação de 10,0%																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	6%	6%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	x				+	75%	100%	25%	133%	6%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		Ponderação de 29,0%																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		6,6	9,1	9,6	7,9	10,3	7,6	6,4	6,9	10,0	10,1	11,5	5,6	15,8	9,03	x				+	6,6	9,0	2	137%	29%	40%
	Peso	100%																										
OB 9		Ponderação de 29,0%																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		4,0	4,8	8,4	6,1	8,2	4,4	6,5	9,4	6,9	6,6	9,2	6,3	6,7	6,70	x				+	4,0	6,7	3	168%	29%	49%
	Peso	100%																										
OB 10		Ponderação de 42,0%																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		3,4	2,5	2,6	4,2	5,0	5,5	5,9	6,3	5,3	3,4	5,4	5,6	6,9	4,96	x				+	3	5,0	2	148%	42%	62%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		Ponderação de 14,0%																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	99%	98%	94%	99%	99%	98%	99%	99%	98%	97%	95%	97%	98%	x				+	95%	97,6%	2,6%	103%	14%	15%
	Peso	100%																										
OB 14		Ponderação de 14%																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	99%	96%	93%	96%	97%	97%	x				+	95%	97,5%	2,5%	103%	14%	15%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Beja

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ano 2008	Classif. 12 1 4: Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		**Ponderação de 14%**																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	**Ind 15**	**Tempo médio de processamento**		**20**	18	15	n.d.	15	15	16	12	14	21	18	22	26	**17**	x				-	20	17	-3	115%	14%	16%
	Peso	**100%**																										
OB 16		**Ponderação de 14%**																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	**Ind 16.1**	**Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)**		**40**	48	41	41	46	40	39	27	35	26	35	29	31	**32**	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	32	-8	120%	14%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 17		**Ponderação de 14%**																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	**Ind 17**	**Tempo médio de conclusão**		**17**	18	15	12	15	12	12	12	12	12	12	9	15	**12**	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	17	12	-5	129%	14%	18%
	Peso	**100%**																										
OB 18		**Ponderação de 14%**																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	**Ind 18**	**Tempo médio de processamento**		**26**	44	44	51	39	24	32	21	25	27	24	17	28	**28**			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	28	2	93%	14%	13%
	Peso	**100%**																										
OB 20		**Ponderação de 10,0%**																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	**Ind 20**	**Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos**		**10%**	12%	7%	11%	18%	12%	10%	30%	16%	30%	14%	10%	9%	**12%**			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	10%	12%	2%	78%	14%	11%
	Peso	**100%**																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	92%	27%
Eficiência	28%	150%	42%
Qualidade	42,50%	106%	45%
Resultado	100%		114%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Braga

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 8 Supera	Classif. 2 Atinge	Classif. 8 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		1%	1%	1%	1%	5%	9%	11%	13%	19%	24%	**24%**			x		+	30%	24%	-6%	80%	20%	16%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**11.104**	4.279	4.705	5.102	6.349	6.883	7.564	8.742	10.523	12.469	14.288	15.157	15.765	**15.765**	x				+	11.104	15.765	4.661	142%	20%	28%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	25%	**25%**		x		Crianças a desinstitucionalizar = 162 (649 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 160 (RMDez_08)	+	25,0%	24,7%	-0,3%	99%	15%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	83%	84%	88%	91%	94%	100%	107%	114%	**114%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	114,0%	24,0%	127%	15%	19%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**1.995**	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	303	587	865	1.161	1.519	1.830	2.168	**2.168**	x				+	1995	2168	173	109%	10%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**	110	99	76		97	63	49		69	42	16	14	**63,4**			x		-	60	63	3	94%	10%	9%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Braga

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 2 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		Ponderação de 10,0%																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	97%	97%	97%	97%	x				+	75%	97%	22%	129%	5%	6%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		Ponderação de 29,0%																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		8,1	10,5	11,2	8,2	10,3	12,5	13,5	14,9	19,8	20,3	15,2	6,3	20,6	13,2	x				+	8,1	13,2	5	163%	29%	47%
	Peso	100%																										
OB 9		Ponderação de 29,0%																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		6,0	7,8	6,6	7,7	6,8	7,0	8,9	10,6	6,9	7,7	15,0	10,4	17,2	9,1	x				+	6,0	9,1	3	151%	29%	44%
	Peso	100%																										
OB 10		Ponderação de 42,0%																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		5,1	2,9	4,8	4,2	3,1	4,9	5,2	9,0	8,0	6,9	7,1	7,5	4,3	5,9	x				+	5	5,9	1	115%	42%	48%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		Ponderação de 14,0%																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	86%	94%	86%	86%	87%	91%	96%	98%	94%	91%	89%	73%	89%			x		+	95%	89,4%	-5,6%	94%	14%	13%
	Peso	100%																										
OB 14		Ponderação de 14%																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	92%	92%	95%	82%	87%	94%	95%	94%	93%	95%	95%	95%	93%			x		+	95%	92,5%	-2,5%	97%	14%	14%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Braga

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 2 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		31	79	91	n.d.	94	79	55	69	90	119	84	80	76	83			x		-	31	83	51	-64%	14%	-9%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		90	188	164	177	192	190	174	156	174	161	162	102	98	130			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	90	130	40	55%	14%	8%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		78	75	84	69	63	63	54	51	51	63	57	57	51	55	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	78	55	-23	129%	14%	18%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		32	27	34	43	60	74	75	79	79	72	85	97	91	76			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	32	76	44	-39%	14%	-6%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		24%	37%	44%	28%	23%	41%	41%	50%	43%	61%	45%	34%	35%	37%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	24%	37%	13%	44%	14%	6%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	110%	32%
Eficiência	28%	139%	39%
Qualidade	42,50%	45%	19%
Resultado	100%		91%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Bragança

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (7 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	n.d	n.d	n.d	2%	1%	0%	7%	10%	13%	14%	17%	19%	**19%**			x		+	30%	19%	-11%	63%	22%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**3.266**	617	684	792	981	1.079	1.247	2.209	2.304	2.366	3.510	3.620	3.662	**3.662**	x				+	3.266	3.662	396	112%	22%	25%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	18%	**18%**			x	Crianças a desinstitucionalizar = 80 (319 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 58 (RMDez_08)	+	25,0%	18,0%	-7,0%	72%	17%	12%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	90%	93%	86%	83%	83%	86%	93%	105%	**105%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	105,0%	15,0%	117%	17%	19%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	134	266	398	532	675	737	836	**836**		x			+	798	836	38	105%	11%	12%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**														-	-	-	Não se verificaram propostas de rescisão no ano.	-	-	-	-	-	-	-
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Bragança

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (7 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	78%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	6%	6%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	6%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**4,6**	6,0	4,1	3,7	4,6	3,5	4,5	5,7	8,2	22,3	4,3	2,2	4,2	**5,0**	x				+	4,6	5,0	0	110%	29%	32%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**3,6**	4,0	3,2	3,4	3,2	3,2	5,3	4,2	2,4	14,0	7,1	5,9	3,1	**4,3**	x				+	3,6	4,3	1	121%	29%	35%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**2,4**	1,1	0,9	1,6	1,5	2,1	2,6	0,0	2,0	3,5	2,5	2,0	7,0	**2,8**	x				+	2	2,8	0	115%	42%	48%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	93%	93%	94%	93%	90%	97%	100%	95%	94%	97%	97%	83%	**94%**			x		+	95%	94,0%	-1,0%	99%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	97%	99%	98%	97%	90%	97%	99%	96%	98%	96%	96%	97%	**97%**	x				+	95%	97,1%	2,1%	102%	14%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Bragança

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (7 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		25	47	40	n.d.	33	38	41	33	41	79	46	49	37	43			x		-	25	43	17	33%	14%	5%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	62	84	68	65	60	71	83	71	92	82	64	71	73			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	73	33	17%	14%	2%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		9	9	9	6	12	12	21	12	18	21	21	12	12	16			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	9	16	7	22%	14%	3%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		42	53	39	59	70	53	73	49	41	58	54	49	67	52			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	42	52	10	76%	14%	11%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		12%	21%	17%	9%	11%	3%	4%	18%	4%	9%	8%	4%	3%	12%		x		Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	12%	12%	0%	102%	14%	15%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	95%	28%
Eficiência	28%	116%	32%
Qualidade	42,50%	64%	27%
Resultado	100%		88%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Castelo Branco

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (10 / 3 / 5): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		Ponderação de 20,0%																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	Ind 1	Taxa de execução de financiamento		30%	0%		0%	0%	2%	0%	3%	11%	12%	12%	15%	26%	26%			x		+	30%	26%	-4%	87%	20%	17%
	Peso	100%																										
OB 2		Ponderação de 20,0%																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	Ind 2	N.º Processos deferidos		4.709	1.313	1.443	1.539	1.929	2.102	2.415	2.760	3.109	3.597	4.446	4.726	4.830	4.830		x			+	4.709	4.830	121	103%	20%	21%
	Peso	100%																										
OB 3		Ponderação de 15,0%																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	Ind 3	Taxa de desinstitucionalização		25%	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	38%	38%	x			Crianças a desinstitucionalizar = 46 (184 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 70 (RMDez_08)	+	25,0%	38,0%	13,0%	152%	15%	23%
	Peso	100%																										
OB 4		Ponderação de 15,0%																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	Ind 4	Taxa de celebração de acordos de inserção		90%	-	-	-	-	90%	91%	93%	93%	99%	97%	102%	112%	112%	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	112,1%	22,1%	125%	15%	19%
	Peso	100%																										
OB 5		Ponderação de 10,0%																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	Ind 5	Número de contribuintes com acompanhamento personalizado		798	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	165	308	455	644	818	992	1.279	1.279	x				+	798	1279	481	160%	10%	16%
	Peso	100%																										
OB 6		Ponderação de 10,0%																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	Ind 6	Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão	n.a.	60								28					27,8	x				-	60	28	-32	154%	10%	15%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Castelo Branco

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (10 / 3 / 5): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**5,9**	5,8	3,4	4,7	3,6	4,3	4,9	5,0	6,9	6,5	5,8	6,1	11,5	**5,4**		x			+	5,9	5,4	0	92%	29%	27%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**4,0**	3,1	4,1	5,2	4,2	3,8	4,5	3,0	6,0	4,4	4,6	5,0	4,7	**4,3**	x				+	4,0	4,3	0	107%	29%	31%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**2,7**	2,5	3,5	3,5	3,2	3,8	3,1	3,2	4,5	6,5	3,8	3,2	5,0	**3,9**	x				+	3	3,9	1	147%	42%	62%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	98%	99%	97%	98%	99%	98%	99%	99%	98%	97%	97%	97%	**98%**	x				+	95%	97,9%	2,9%	103%	14%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	97%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	**99%**	x				+	95%	98,6%	3,6%	104%	14%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Castelo Branco

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (10 / 3 / 5): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	30	33	n.d.	25	31	19	22	20	26	21	25	28	25			x		-	20	25	5	75%	14%	11%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	38	32	29	28	26	23	20	25	31	27	28	28	28	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	28	-12	130%	14%	19%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		14	18	15	18	24	18	18	12	15	18	12	15	21	15			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	14	15	1	89%	14%	13%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	36	37	24	14	14	13	22	44	63	64	68	67	48			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	48	22	16%	14%	2%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		16%	28%	26%	22%	17%	13%	9%	27%	24%	37%	25%	15%	14%	20%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	16%	20%	4%	77%	14%	11%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	122%	36%
Eficiência	28%	120%	33%
Qualidade	42,50%	85%	36%
Resultado	100%		106%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Coimbra

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 9 Supera	3 Atinge	6 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	12%	15%	19%	**19%**			x		+	30%	19%	-11%	63%	20%	13%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**8.479**	2.973	3.219	3.461	4.387	4.797	5.214	6.385	7.091	7.948	8.734	9.120	9.245	**9.245**	x				+	8.479	9.245	766	109%	20%	22%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	33%	**33%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 149 (597 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 151 (RMDez_08)	+	25,0%	33,0%	8,0%	132%	15%	20%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	152%	153%	83%	84%	86%	89%	95%	104%	**104%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	104,0%	14,0%	116%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	116	232	347	463	593	722	846	**846**	x				+	798	846	48	106%	10%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**	9		38	40		30	27			32		24	**28,5**	x				-	60	29	-31	152%	10%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Coimbra

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 / 3 / 6): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		Ponderação de 10,0%																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		Ponderação de 29,0%																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		6,3	5,1	5,6	4,3	4,3	4,0	5,3	8,0	8,7	8,6	10,2	4,7	15,4	6,4		x			+	6,3	6,4	0	102%	29%	30%
	Peso	100%																										
OB 9		Ponderação de 29,0%																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		4,8	7,0	4,9	5,3	5,4	5,7	6,3	7,5	6,2	6,5	19,4	12,7	12,5	7,1	x				+	4,8	7,1	2	149%	29%	43%
	Peso	100%																										
OB 10		Ponderação de 42,0%																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		2,7	2,3	2,2	2,7	3,4	3,2	5,3	5,4	2,7	8,8	9,1	13,0	13,3	4,5	x				+	3	4,5	2	166%	42%	70%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		Ponderação de 14,0%																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	94%	95%	94%	92%	96%	93%	98%	96%	96%	97%	97%	97%	95%		x			+	95%	95,4%	0,4%	100%	14%	14%
	Peso	100%																										
OB 14		Ponderação de 14%																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	97%	99%	98%	97%	96%	97%	97%	96%	97%	97%	98%	98%	97%	x				+	95%	97,4%	2,4%	103%	14%	15%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Coimbra

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 / 3 / 6): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	24	24	n.d.	25	29	24	20	26	36	29	42	29	28			x		-	20	28	8	62%	14%	9%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	57	64	59	64	66	72	63	75	87	80	68	67	72			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	72	32	20%	14%	3%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		33	42	45	63	54	54	42	54	63	51	54	45	54	51			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	33	51	18	45%	14%	6%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	34	24	38	32	28	39	30	34	54	60	47	62	43			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	43	17	36%	14%	5%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		24%	36%	29%	25%	29%	32%	24%	51%	32%	51%	49%	25%	36%	32%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	24%	32%	8%	66%	14%	9%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	109%	32%
Eficiência	28%	142%	40%
Qualidade	42,50%	62%	26%
Resultado	100%		98%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Évora

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	12 – Classif.: Supera	2 – Classif.: Atinge	4 – Classif.: Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	4%	6%	**6%**			**x**		**+**	30%	6%	-24%	20%	20%	4%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**3.469**	1.230	1.316	1.382	1.593	1.676	2.058	2.837	3.446	3.981	4.279	4.390	4.437	**4.437**	**x**				**+**	3.469	4.437	968	128%	20%	26%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	25%	**25%**		**x**		Crianças a desinstitucionalizar = 70 (281 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 69 (RMDez_08)	**+**	25,0%	25,0%	0,0%	100%	15%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	130%	137%	141%	125%	121%	109%	112%	120%	**120%**	**x**			Objectivo anual refere-se a Dez.	**+**	90,0%	120,0%	30,0%	133%	15%	20%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	152	270	411	592	778	970	1.233	**1.233**	**x**				**+**	798	1233	435	155%	10%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**						25							**25,0**	**x**				**-**	60	25	-35	158%	10%	16%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Évora

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (12 / 2 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		Ponderação de 10,0%																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		Ponderação de 29,0%																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		9,8	6,1	10,1	10,5	12,0	9,9	14,4	15,0	18,1	14,8	20,6	8,8	13,5	12,5	x				+	9,8	12,5	3	128%	29%	37%
	Peso	100%																										
OB 9		Ponderação de 29,0%																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		5,8	8,6	14,5	8,2	9,1	6,9	8,8	9,1	11,4	13,1	10,3	2,1	13,1	7,7	x				+	5,8	7,7	2	132%	29%	38%
	Peso	100%																										
OB 10		Ponderação de 42,0%																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		3,2	3,3	5,3	7,7	6,5	6,7	5,0	11,1	7,1	6,5	7,2	8,3	9,5	7,1	x				+	3	7,1	4	225%	42%	95%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		Ponderação de 14,0%																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	100%	97%	98%	98%	99%	98%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	x				+	95%	98,7%	3,7%	104%	14%	15%
	Peso	100%																										
OB 14		Ponderação de 14%																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		95%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	98%	99%	98%	99%	99%	99%	x				+	95%	99,1%	4,1%	104%	14%	15%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Évora

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (12 / 2 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	18	12	n.d.	16	18	13	11	15	18	13	13	17	14	x				-	20	14	-6	129%	14%	18%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	51	38	39	41	42	38	39	36	46	32	37	33	34	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	34	-6	115%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		7	6	9	6	12	12	9	12	12	21	12	9	12	11			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	7	11	4	44%	14%	6%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	29	25	24	23	24	15	20	33	43	29	23	38	29			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	29	3	87%	14%	12%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		15%	29%	31%	22%	25%	22%	21%	38%	28%	36%	33%	16%	17%	25%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	15%	25%	10%	35%	14%	5%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	108%	32%
Eficiência	28%	170%	48%
Qualidade	42,50%	88%	38%
Resultado	100%		117%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Faro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 9 Supera	5 Atinge	4 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	3%	5%	8%	**8%**			x		+	30%	8%	-22%	27%	20%	5%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**6.520**	2.331	2.681	2.796	3.206	3.419	3.938	4.953	5.811	6.378	6.700	6.963	7.035	**7.035**	x				+	6.520	7.035	515	108%	20%	22%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	36%	**36%**	x			Crianças a desinstitucionalizar =129 (516 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 185 (RMDez_08)	+	25,0%	36,0%	11,0%	144%	15%	22%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	74%	73%	73%	73%	77%	84%	91%	99%	**99%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	99,0%	9,0%	110%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	118	232	346	474	599	719	839	**839**	x				+	798	839	41	105%	10%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**		22	19	35									**25,2**	x				-	60	25	-35	158%	10%	16%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Faro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 / 5 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		**x**		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	**x**				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**7,3**	11,2	8,8	6,8	4,4	5,3	6,1	9,4	10,7	9,8	17,2	21,0	17,2	**10,4**	**x**				+	7,3	10,4	3	144%	29%	42%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**6,7**	10,0	7,5	7,0	10,8	10,2	8,2	9,4	9,6	8,7	10,4	11,4	5,9	**9,1**	**x**				+	6,7	9,1	2	136%	29%	39%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**3,6**	3,1	4,1	5,6	3,0	12,6	4,0	12,8	4,4	3,2	4,1	8,7	5,7	**5,6**	**x**				+	4	5,6	2	156%	42%	65%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	77%	88%	96%	93%	99%	95%	96%	98%	96%	99%	98%	97%	**95%**		**x**			+	95%	94,7%	-0,3%	100%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	96%	98%	97%	97%	99%	96%	97%	96%	97%	92%	96%	97%	**96%**		**x**			+	95%	96,1%	1,1%	101%	14%	14%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Faro

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 / 5 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	42	37	n.d.	35	33	27	20	27	35	27	34	28	31			x		-	20	31	11	44%	14%	6%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		43	88	94	88	85	95	95	82	85	77	81	62	64	67			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	43	67	23	46%	14%	7%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		20	27	27	24	27	27	21	18	21	24	21	21	21	21			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	20	21	1	96%	14%	14%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		41	84	44	37	21	35	42	29	34	37	32	16	49	38		x		Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	41	38	-3	108%	14%	15%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		17%	28%	25%	21%	18%	10%	9%	21%	13%	32%	14%	10%	15%	16%		x		Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	17%	16%	-1%	108%	14%	15%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	103%	30%
Eficiência	28%	146%	41%
Qualidade	42,50%	86%	37%
Resultado	100%		108%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Guarda

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (5 / 2 / 10): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		Ponderação de 20,0%																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	Ind 1	Taxa de execução de financiamento		30%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	8%	8%	8%	12%	21%	21%			x		+	30%	21%	-9%	70%	22%	16%
	Peso	100%																										
OB 2		Ponderação de 20,0%																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	Ind 2	N.º Processos deferidos		3.943	1.039	1.084	1.111	1.419	1.614	1.843	2.645	3.449	3.804	4.277	4.475	4.551	4.551	x				+	3.943	4.551	608	115%	22%	26%
	Peso	100%																										
OB 3		Ponderação de 15,0%																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	Ind 3	Taxa de desinstitucionalização		25%	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	21%	21%			x	Crianças a desinstitucionalizar = 67 (267 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 55 (RMDez_08)	+	25,0%	21,0%	-4,0%	84%	17%	14%
	Peso	100%																										
OB 4		Ponderação de 15,0%																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	Ind 4	Taxa de celebração de acordos de inserção		90%	-	-	-	-	80%	87%	88%	82%	86%	87%	93%	101%	101%	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	101,5%	11,5%	113%	17%	19%
	Peso	100%																										
OB 5		Ponderação de 10,0%																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	Ind 5	Número de contribuintes com acompanhamento personalizado		399	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	73	156	262	413	505	571	658	658	x				+	399	658	259	165%	11%	18%
	Peso	100%																										
OB 6		Ponderação de 10,0%																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	Ind 6	Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão	n.a.	60														-	-	-	Não se verificaram propostas de rescisão no ano.	-	-	-	-	-	-	-
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Guarda

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (5 / 2 / 10): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	6%	6%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	6%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**7,2**	5,6	3,5	2,9	6,2	10,7	6,6	8,3	8,6	8,7	10,6	7,1	9,6	**6,9**			x		+	7,2	6,9	0	97%	29%	28%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**5,2**	3,6	3,2	3,7	3,0	4,6	5,8	3,6	4,3	4,6	4,2	2,6	3,7	**3,8**			x		+	5,2	3,8	-1	74%	29%	22%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**2,2**	1,1	0,3	0,3	1,4	1,6	1,0	2,0	1,4	1,4	1,8	1,5	1,7	**1,3**			x		+	2	1,3	-1	60%	42%	25%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	94%	96%	93%	97%	96%	98%	99%	98%	98%	77%	90%	98%	**94%**			x		+	95%	94,5%	-0,5%	99%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	98%	98%	97%	95%	96%	94%	92%	95%	96%	95%	97%	98%	**96%**		x			+	95%	95,9%	0,9%	101%	14%	14%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Guarda

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (5 / 2 / 10): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		21	35	31	n.d.	31	42	22	11	39	39	13	45	13	26			x		-	21	26	5	77%	14%	11%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	88	60	166	109	85	89	71	98	73	77	58	47	59			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	59	19	53%	14%	8%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		12	12	12	18	18	18	15	21	21	27	27	18	24	23			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	12	23	11	7%	14%	1%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	27	33	19	27	24	29	19	23	17	24	19	36	23	x			Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	23	-3	110%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		14%	17%	16%	17%	18%	23%	17%	25%	21%	34%	45%	18%	24%	22%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	14%	22%	8%	44%	14%	6%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	105%	31%
Eficiência	28%	75%	21%
Qualidade	42,50%	70%	30%
Resultado	100%		82%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Leiria

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan - Dez	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	1%	1%	0%	2%	6%	7%	9%	11%	15%	**15%**			x		+	30%	15%	-15%	50%	20%	10%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**7.107**	1.700	1.811	1.884	2.474	2.715	3.173	4.332	4.639	5.193	6.523	7.053	7.362	**7.362**		x			+	7.107	7.362	255	104%	20%	21%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	40%	**40%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 48 (190 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 76 (RMDez_08)	+	25,0%	40,0%	15,0%	160%	15%	24%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	97%	98%	98%	87%	88%	95%	94%	100%	**100%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	100,0%	10,0%	111%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**399**	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	90	148	205	262	323	379	490	**490**	x				+	399	490	91	123%	10%	12%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**						29		36	27	31	37		**31,9**	x				-	60	32	-28	147%	10%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Leiria

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan - Dez	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	97%	97%	97%	**97%**	x				+	75%	97%	22%	129%	5%	6%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		**8,0**	5,6	6,9	5,2	6,7	5,9	5,7	7,2	12,2	8,7	9,7	4,9	10,1	**7,2**			x		+	8,0	7,2	-1	89%	29%	26%
	Peso	100%																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		**6,5**	5,7	5,6	7,9	7,4	6,4	8,6	6,9	8,6	4,2	6,0	7,5	9,4	**6,8**		x			+	6,5	6,8	0	105%	29%	30%
	Peso	100%																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		**4,3**	6,0	4,9	3,8	6,2	5,8	3,6	6,2	2,6	3,1	4,0	2,0	11,1	**5,0**	x				+	4	5,0	1	117%	42%	49%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	97%	97%	98%	94%	97%	96%	97%	95%	95%	92%	97%	95%	**96%**		x			+	95%	95,8%	0,8%	101%	14%	14%
	Peso	100%																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	96%	98%	96%	94%	97%	92%	91%	91%	93%	94%	93%	93%	**94%**			x		+	95%	93,9%	-1,1%	99%	14%	14%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Leiria

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan - Dez	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	39	49	n.d.	44	35	36	29	32	36	37	60	55	42			x		-	20	42	22	-10%	14%	-1%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		44	95	109	101	102	100	96	87	102	105	119	116	104	113			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	44	113	70	-60%	14%	-9%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		24	24	24	21	27	27	27	24	36	33	27	24	24	25			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	24	25	2	93%	14%	13%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		28	41	41	96	81	85	67	40	50	67	82	59	42	59			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	28	59	30	-7%	14%	-1%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		22%	45%	43%	11%	30%	35%	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d.	33%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	22%	33%	11%	52%	14%	7%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	110%	32%
Eficiência	28%	105%	29%
Qualidade	42,50%	38%	16%
Resultado	100%		78%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Lisboa

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 7 Supera	2 Atinge	9 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	3%	4%	9%	13%	15%	15%	**15%**			x		+	30%	15%	-15%	50%	20%	10%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**24.478**	6.614	7.131	7.736	10.069	11.136	12.627	16.443	18.395	21.748	26.195	28.260	29.289	**29.289**	x				+	24.478	29.289	4.811	120%	20%	24%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	32%	**32%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 249 (996 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 321 (RMDez_08)	+	25,0%	32,0%	7,0%	128%	15%	19%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	41%	41%	42%	43%	46%	50%	58%	67%	**67%**			x	Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	67,0%	-23,0%	74%	15%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**1.995**						285	584	910	1.268	1.633	1.994	2.290	**2.290**	x				+	1995	2290	295	115%	10%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**	49	101	137	28	21	21	30	43	55		124		**60,9**			x		-	60	61	1	99%	10%	10%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Lisboa

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (7 / 2 / 9): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		**x**		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	97%	97%	97%	**97%**	**x**				+	75%	97%	22%	129%	5%	6%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**7,4**	5,4	7,2	6,1	6,4	6,6	7,9	9,7	11,6	10,5	8,8	5,6	11,3	**7,7**		**x**			+	7,4	7,7	0	104%	29%	30%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**5,9**	6,4	7,3	22,4	9,6	10,8	9,6	11,0	6,3	7,4	10,1	12,1	11,7	**9,7**	**x**				+	5,9	9,7	4	163%	29%	47%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**2,9**	1,5	2,1	3,2	3,6	4,1	4,2	4,2	4,2	3,2	3,6	4,2	5,2	**3,8**	**x**				+	3	3,8	1	130%	42%	55%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	87%	87%	88%	87%	94%	94%	97%	96%	94%	94%	94%	92%	**92%**			**x**		+	95%	92,0%	-3,0%	97%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	95%	93%	87%	80%	94%	94%	95%	94%	94%	95%	96%	97%	**93%**			**x**		+	95%	92,6%	-2,4%	97%	14%	14%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Lisboa

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (7 / 2 / 9): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		41	64	79	n.d.	81	67	53	48	47	91	51	85	76	67			x		-	41	67	26	37%	14%	5%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		90	350	299	250	190	169	136	125	101	94	94	79	73	81	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	90	81	-9	110%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		30	33	33	39	36	36	36	36	39	48	42	36	39	39			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	30	39	9	70%	14%	10%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		40	67	88	49	56	55	69	51	35	59	85	85	94	68			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	40	68	28	29%	14%	4%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		34%	44%	46%	52%	51%	50%	49%	53%	48%	52%	46%	39%	43%	47%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	34%	47%	13%	63%	14%	9%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	97%	29%
Eficiência	28%	132%	37%
Qualidade	42,50%	72%	31%
Resultado	100%		96%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Portalegre

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 6 Supera	4 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	3%	1%	10%	12%	17%	21%	21%	28%	**28%**			x		+	30%	28%	-2%	93%	22%	21%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**3.591**	1.443	1.528	1.691	2.200	2.459	2.571	3.214	3.284	3.986	4.649	4.750	4.757	**4.757**	x				+	3.591	4.757	1.166	132%	22%	29%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	26%	**26%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 25 (99 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 26 (RMDez_08)	+	25,0%	26,0%	1,0%	104%	17%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	67%	71%	74%	76%	78%	80%	80%	83%	**83%**			x	Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	83,0%	-7,0%	92%	17%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	116	173	286	457	571	682	796	**796**		x			+	798	796	-2	100%	11%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**														-	-	-	Não se verificaram propostas de rescisão no ano.	-	-	-	-	-	-	-
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Portalegre

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 6 Supera	4 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	6%	6%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	94%	94%	94%	94%	**94%**	x				+	75%	94%	19%	125%	6%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**5,2**	5,6	9,9	7,1	10,2	6,6	6,8	13,2	12,1	11,4	9,2	9,4	18,5	**9,1**	x				+	5,2	9,1	4	176%	29%	51%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**3,2**	4,0	5,3	4,9	4,9	6,4	4,4	5,5	5,9	7,5	11,1	6,8	5,9	**5,6**	x				+	3,2	5,6	2	174%	29%	50%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**1,9**	0,5	0,6	1,2	0,8	2,0	8,1	4,8	3,2	5,3	5,8	8,5	3,7	**1,5**			x		+	2	1,5	0	79%	42%	33%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	94%	89%	91%	88%	97%	89%	99%	93%	85%	92%	97%	94%	**92%**			x		+	95%	92,4%	-2,6%	97%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	98%	99%	100%	98%	97%	97%	97%	97%	96%	96%	99%	99%	**98%**	x				+	95%	97,7%	2,7%	103%	14%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Portalegre

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 6 Supera	4 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	69	36	n.d.	31	31	25	24	26	31	20	54	26	33			x		-	20	33	13	33%	14%	5%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	87	91	93	82	89	78	48	65	84	79	68	59	68			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	68	28	30%	14%	4%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		8	6	9	9	9	9	6	12	15	12	9	9	6	8		x		Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	8	8	1	92%	14%	13%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	32	34	58	40	35	24	25	28	68	68	58	44	49			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	49	23	13%	14%	2%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		2%	2%	2%	1%	3%	2%	7%	8%	3%	4%	1%	2%	2%	2%		x		Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	2%	2%	0%	99%	14%	14%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	106%	31%
Eficiência	28%	135%	38%
Qualidade	42,50%	67%	28%
Resultado	100%		97%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Porto

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 9 Supera	2 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	1%	1%	0%	3%	7%	9%	12%	16%	26%	**26%**			x		+	30%	26%	-4%	85%	20%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**19.898**	7.055	7.569	8.252	9.792	10.786	11.693	14.121	14.736	16.265	22.999	26.368	26.736	**26.736**	x				+	19.898	26.736	6.838	134%	20%	27%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	52%	**52%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 469 (1876 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 973 (RMDez_08)	+	25,0%	52,0%	27,0%	208%	15%	31%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	55%	51%	52%	51%	57%	64%	71%	76%	**76%**			x	Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	76,0%	-14,0%	84%	15%	13%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**1.995**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	372	701	1.107	1.571	2.042	2.444	2.933	**2.933**	x				+	1995	2933	938	147%	10%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**		11	23	44		155	82		27		102		**63,5**			x		-	60	63	3	94%	10%	9%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Porto

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 2 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		**x**		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	97%	97%	97%	**97%**	**x**				+	75%	97%	22%	129%	5%	6%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**7,4**	8,6	7,8	6,9	6,6	7,3	8,5	11,3	14,6	14,2	11,0	7,0	16,9	**9,5**	**x**				+	7,4	9,5	2	128%	29%	37%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**5,5**	6,6	6,1	9,3	8,1	8,3	6,9	7,9	7,7	4,3	8,8	15,9	9,8	**8,2**	**x**				+	5,5	8,2	3	147%	29%	43%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**4,3**	5,2	4,8	6,3	8,8	6,0	5,5	7,0	7,5	6,2	7,2	7,8	5,1	**7,2**	**x**				+	4	7,2	3	167%	42%	70%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	96%	98%	98%	97%	97%	98%	97%	98%	97%	96%	96%	95%	**97%**	**x**				+	95%	96,7%	1,7%	102%	14%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	95%	96%	96%	92%	97%	96%	96%	96%	95%	96%	98%	98%	**96%**		**x**			+	95%	95,7%	0,7%	101%	14%	14%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Porto

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (9 / 2 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		27	58	57	n.d.	47	38	27	29	37	76	59	67	53	51			x		-	27	51	24	11%	14%	2%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		60	170	181	172	176	150	138	125	116	111	117	74	58	84			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	60	84	24	60%	14%	9%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		35	27	24	24	27	27	27	33	30	33	33	27	24	28	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	35	28	-6	118%	14%	17%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		28	49	101	59	54	87	65	39	49	125	81	90	123	84			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	28	84	56	-96%	14%	-14%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		34%	49%	54%	50%	40%	51%	50%	58%	55%	58%	51%	32%	21%	46%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	34%	46%	12%	64%	14%	9%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	123%	36%
Eficiência	28%	150%	42%
Qualidade	42,50%	51%	22%
Resultado	100%		100%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Santarém

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		1%	0%	0%	0%	2%	4%	7%	12%	15%	15%	**15%**			x		+	30%	15%	-15%	50%	20%	10%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**8.444**	2.753	3.102	3.243	3.965	4.385	4.667	6.670	7.716	8.523	9.260	9.674	9.827	**9.827**	x				+	8.444	9.827	1.383	116%	20%	23%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	11%	**11%**			x	Crianças a desinstitucionalizar = 88 (353 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 40 (RMDez_08)	+	25,0%	11,0%	-14,0%	44%	15%	7%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	66%	69%	73%	75%	82%	88%	98%	102%	**102%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	102,0%	12,0%	113%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	122	242	302	371	530	660	811	**811**		x			+	798	811	13	102%	10%	10%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**		64											**63,5**			x		-	60	64	4	94%	10%	9%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Santarém

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	74%	74%	74%	74%	**74%**			x		+	75%	74%	-1%	99%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**8,4**	8,2	8,8	10,8	10,9	10,5	10,6	10,3	14,5	17,2	11,6	7,0	11,8	**10,7**	x				+	8,4	10,7	2	128%	29%	37%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**5,8**	6,7	9,4	12,4	9,8	10,0	9,5	9,8	6,9	11,1	7,5	5,8	5,9	**8,4**	x				+	5,8	8,4	3	144%	29%	42%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**4,5**	8,3	24,8	10,6	12,1	21,5	13,3	35,1	53,2	23,7	15,8	9,9	10,9	**16,1**	x				+	5	16,1	12	357%	42%	150%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	95%	98%	95%	94%	95%	95%	99%	97%	91%	96%	96%	91%	**95%**		x			+	95%	95,1%	0,1%	100%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	94%	95%	95%	88%	95%	95%	97%	96%	96%	96%	97%	97%	**95%**		x			+	95%	95,2%	0,2%	100%	14%	14%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Santarém

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (6 / 4 / 8): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	43	39	n.d.	39	40	33	27	27	32	25	44	34	34			x		-	20	34	14	31%	14%	4%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	76	66	79	83	78	86	75	111	86	75	52	64	63			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	63	23	42%	14%	6%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		14	12	15	12	15	12	9	9	12	15	12	15	12	13	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	14	13	-1	109%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	46	56	43	32	44	44	20	25	40	42	60	42	34			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	34	8	68%	14%	10%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		4%	0%	1%	9%	7%	3%	5%	7%	5%	12%	4%	1%	1%	5%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	4%	5%	1%	83%	14%	12%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	86%	25%
Eficiência	28%	229%	64%
Qualidade	42,50%	76%	32%
Resultado	100%		122%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Setúbal

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	8 Supera	3 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	3%	4%	6%	**6%**			x		+	30%	6%	-24%	20%	20%	4%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**10.419**	3.517	3.700	3.938	4.646	4.905	5.704	6.941	7.737	8.761	11.035	11.913	12.241	**12.241**	x			113,25	+	10.419	12.241	1.822	117%	20%	23%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	49%	**49%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 113 (453 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 222 (RMDez_08)	+	25,0%	49,0%	24,0%	196%	15%	29%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	70%	72%	78%	84%	69%	86%	93%	96%	**96%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	96,0%	6,0%	107%	15%	16%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**1.197**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	219	387	463	679	964	1.176	1.385	**1.385**	x				+	1197	1385	188	116%	10%	12%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**		137	52	127		155	433	29			16		**135,5**			x		-	60	135	75	-26%	10%	-3%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Setúbal

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	99%	99%	99%	99%	**99%**	x				+	75%	99%	24%	132%	5%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		**9,3**	9,3	7,5	7,4	7,1	10,5	9,2	9,2	11,0	13,7	13,1	9,8	16,4	**9,8**		x			+	9,3	9,8	1	106%	29%	31%
	Peso	100%																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		**7,5**	14,7	6,4	10,3	8,5	9,1	7,9	9,5	11,0	6,4	9,1	8,8	12,1	**9,2**	x				+	7,5	9,2	2	122%	29%	36%
	Peso	100%																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		**2,5**	2,0	2,5	3,9	2,7	4,1	3,3	3,3	2,5	3,1	3,7	3,9	3,2	**3,5**	x				+	3	3,5	1	136%	42%	57%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	93%	95%	95%	93%	96%	94%	93%	92%	90%	90%	86%	87%	**92%**			x		+	95%	91,7%	-3,3%	97%	14%	14%
	Peso	100%																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	87%	95%	92%	88%	96%	88%	94%	91%	89%	91%	90%	93%	**90%**			x		+	95%	90,4%	-4,6%	95%	14%	14%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Setúbal

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		35	41	37	n.d.	29	29	32	17	19	53	30	45	33	32		x			-	35	32	-3	109%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		50	75	89	85	91	80	70	57	65	60	59	59	75	64			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	50	64	14	72%	14%	10%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		65	66	69	63	78	66	69	66	60	48	45	54	75	56	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	65	56	-9	114%	14%	16%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	31	32	56	68	83	59	27	31	60	75	69	86	60			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	60	34	-31%	14%	-4%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		38%	62%	58%	51%	48%	43%	48%	55%	54%	52%	50%	45%	45%	51%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	38%	51%	13%	65%	14%	9%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios…

Eficácia	29,50%	93%	28%
Eficiência	28%	123%	35%
Qualidade	42,50%	74%	32%
Resultado	100%		94%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Viana do Castelo

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 8 Supera	3 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	3%	0%	3%	6%	10%	17%	24%	27%	**27%**			x		+	30%	27%	-3%	90%	20%	18%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**6.045**	2.648	2.791	3.048	3.832	4.288	4.786	5.013	5.544	6.391	6.621	6.742	6.838	**6.838**	x				+	6.045	6.838	793	113%	20%	23%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	22	n.d	34	**19%**			x	Crianças a desinstitucionalizar = 45 (179 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 34 (RMDez_08)	+	25,0%	19,0%	-6,0%	76%	15%	11%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	50%	55%	58%	60%	62%	70%	83%	90%	**90%**		x		Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	89,7%	-0,3%	100%	15%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	120	233	347	462	575	689	805	**805**		x			+	798	805	7	101%	10%	10%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**			63			22							**42,5**	x				-	60	43	-18	129%	10%	13%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Viana do Castelo

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**5,6**	5,2	4,0	4,1	3,4	5,3	6,2	5,8	10,3	17,1	5,7	5,5	12,7	**6,3**	x				+	5,6	6,3	1	113%	29%	33%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**5,0**	6,9	4,3	6,5	7,3	6,2	11,7	10,9	9,4	9,5	8,7	10,4	44,1	**7,9**	x				+	5,0	7,9	3	158%	29%	46%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**2,2**	5,5	3,9	2,2	4,8	3,7	4,7	3,5	5,8	2,2	2,6	2,6	3,7	**3,8**	x				+	2	3,8	2	172%	42%	72%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	94%	91%	93%	92%	96%	97%	95%	95%	94%	92%	88%	93%	**93%**			x		+	95%	93,2%	-1,8%	98%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	97%	98%	98%	96%	96%	98%	98%	95%	96%	97%	97%	97%	**97%**	x				+	95%	97,0%	2,0%	102%	14%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Viana do Castelo

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 3 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		25	46	53	n.d.	43	37	35	24	43	43	27	42	37	38			x		-	25	38	13	47%	14%	7%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		40	118	79	79	78	72	69	63	52	67	60	43	41	48			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	40	48	8	80%	14%	11%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		27	27	24	24	39	27	30	30	30	27	21	12	18	18	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	27	18	-9	133%	14%	19%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		33	41	54	52	62	47	40	31	44	56	46	39	35	47			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	33	47	14	59%	14%	8%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		18%	22%	21%	20%	24%	29%	15%	24%	36%	44%	44%	25%	22%	26%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	18%	26%	8%	56%	14%	8%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	102%	30%
Eficiência	28%	151%	42%
Qualidade	42,50%	82%	35%
Resultado	100%		107%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Vila Real

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 8 Supera	2 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		0%	0%	3%	0%	21%	28%	33%	38%	39%	44%	**44%**	**x**				**+**	30%	44%	14%	146%	22%	32%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**5.485**	2.482	2.752	2.948	3.720	4.081	4.349	5.081	5.729	6.669	7.174	7.378	7.439	**7.439**	**x**				**+**	5.485	7.439	1.954	136%	22%	30%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	26%	**26%**	**x**			Crianças a desinstitucionalizar = 44 (175 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 46 (RMDez_08)	**+**	25,0%	26,0%	1,0%	104%	17%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	39%	45%	50%	51%	60%	66%	79%	87%	**87%**			**x**	Objectivo anual refere-se a Dez.	**+**	90,0%	86,7%	-3,3%	96%	17%	16%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**399**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	62	122	169	249	341	435	537	**537**	**x**				**+**	399	537	138	135%	11%	15%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**														**-**	**-**	**-**	Não se verificaram propostas de rescisão no ano.	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Vila Real

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. 8 Supera	2 Atinge	7 Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	6%	6%
	Peso	**50%**																										
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	6%	7%
	Peso	**50%**																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**		**4,4**	4,6	4,1	4,0	3,9	4,0	4,3	6,8	6,4	19,2	7,8	5,8	15,4	**5,8**	x				+	4,4	5,8	1	132%	29%	38%
	Peso	**100%**																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**		**4,3**	5,0	4,9	3,9	4,1	4,0	3,0	2,8	4,0	5,2	5,0	4,0	5,3	**4,2**			x		+	4,3	4,2	0	98%	29%	28%
	Peso	**100%**																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**		**3,5**	3,3	4,5	4,1	4,1	4,8	5,7	3,4	2,1	2,7	6,5	6,7	10,4	**5,0**	x				+	3	5,0	2	144%	42%	60%
	Peso	**100%**																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	98%	99%	98%	95%	94%	98%	98%	97%	93%	88%	80%	76%	**93%**			x		+	95%	93,0%	-2,0%	98%	14%	14%
	Peso	**100%**																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**		**95%**	97%	99%	98%	96%	94%	97%	97%	98%	97%	97%	96%	98%	**97%**	x				+	95%	97,3%	2,3%	102%	14%	15%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Vila Real

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (8 / 2 / 7): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	20	20	n.d.	17	18	28	15	19	25	18	132	20	29			x		-	20	29	9	57%	14%	8%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		41	105	113	85	99	99	97	110	82	125	90	93	78	87			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	41	87	47	-15%	14%	-2%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		10	6	9	12	12	12	9	12	15	12	15	9	12	13			x	Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	10	13	3	72%	14%	10%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	29	27	30	20	28	32	20	31	42	41	51	42	33			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	33	7	74%	14%	11%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		20%	22%	32%	21%	10%	7%	5%	24%	26%	33%	25%	13%	23%	19%		x		Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	20%	19%	-1%	107%	14%	15%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	124%	37%
Eficiência	28%	127%	36%
Qualidade	42,50%	71%	30%
Resultado	100%		102%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/11/28)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social
OE 2 Melhorar o desempenho das prestações
OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Centro Distrital de Viseu

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	13 – 1 – 4 Classif.: Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA																												
OB 1		**Ponderação de 20,0%**																										
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**		**30%**	0%		2%	1%	0%	1%	6%	9%	10%	12%	14%	18%	**18%**			x		+	30%	18%	-12%	60%	20%	12%
	Peso	**100%**																										
OB 2		**Ponderação de 20,0%**																										
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**		**9.791**	3.621	3.998	4.308	5.590	6.100	6.707	7.674	8.440	9.126	11.171	11.710	11.922	**11.922**	x				+	9.791	11.922	2.131	122%	20%	24%
	Peso	**100%**																										
OB 3		**Ponderação de 15,0%**																										
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhiemento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**		**25%**	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	92	n.d	45%	**45%**	x			Crianças a desinstitucionalizar = 63 (250 x 25%). Crianças desinstitucionalidas = 113 (RMDez_08)	+	25,0%	45,0%	20,0%	180%	15%	27%
	Peso	**100%**																										
OB 4		**Ponderação de 15,0%**																										
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**		**90%**	-	-	-	-	95%	97%	54%	55%	60%	73%	91%	104%	**104%**	x			Objectivo anual refere-se a Dez.	+	90,0%	104,5%	14,5%	116%	15%	17%
	Peso	**100%**																										
OB 5		**Ponderação de 10,0%**																										
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**		**798**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	142	288	434	632	765	892	1.038	**1.038**	x				+	798	1038	240	130%	10%	13%
	Peso	**100%**																										
OB 6		**Ponderação de 10,0%**																										
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.a.	**60**					55				44				**49,3**	x				-	60	49	-11	118%	10%	12%
	Peso	**100%**																										

Centro Distrital de Viseu

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (13 / 1 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 7		**Ponderação de 10,0%**																										
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (o ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido.	+	100%	100%	0%	100%	5%	5%
	Peso	50%																										
	Ind 7.2	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.a.	75%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	x				+	75%	100%	25%	133%	5%	7%
	Peso	50%																										
EFICIÊNCIA																												
OB 8		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT		**5,6**	6,1	3,8	3,5	4,3	5,0	5,9	10,6	9,3	10,7	7,6	5,7	17,8	**6,9**	x				+	5,6	6,9	1	125%	29%	36%
	Peso	100%																										
OB 9		**Ponderação de 29,0%**																										
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT		**4,2**	4,9	4,3	5,1	5,3	5,1	4,5	5,5	5,0	6,0	9,5	8,6	7,8	**5,7**	x				+	4,2	5,7	2	137%	29%	40%
	Peso	100%																										
OB 10		**Ponderação de 42,0%**																										
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT		**2,9**	1,9	1,9	2,4	2,3	2,7	2,9	5,3	4,6	3,3	3,3	3,8	5,1	**3,3**	x				+	3	3,3	0	112%	42%	47%
	Peso	100%																										
QUALIDADE																												
OB 13		**Ponderação de 14,0%**																										
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	97%	98%	97%	94%	94%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	**97%**	x				+	95%	97,4%	2,4%	103%	14%	15%
	Peso	100%																										
OB 14		**Ponderação de 14%**																										
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias		**95%**	97%	98%	97%	96%	94%	97%	97%	96%	96%	97%	97%	98%	**97%**	x				+	95%	97,1%	2,1%	102%	14%	15%
	Peso	100%																										

Centro Distrital de Viseu

Objectivos operacionais			Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Resultados até ao mês de monitorização: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual	Classif. (13 / 1 / 4): Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Meta Ano n	Resultado Ano n	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Ponderação	Grau de Realização x Ponderação
OB 15		Ponderação de 14%																										
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento		20	29	28	n.d.	25	24	25	24	29	28	24	38	29	27			x		-	20	27	7	65%	14%	9%
	Peso	100%																										
OB 16		Ponderação de 14%																										
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)		73	80	66	66	66	68	63	62	65	66	67	60	51	59	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	73	59	-14	119%	14%	17%
	Peso	100%																										
OB 17		Ponderação de 14%																										
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão		48	33	39	39	36	39	36	36	27	36	36	21	21	29	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com PAISS08 v1.1.	-	48	29	-19	140%	14%	20%
	Peso	100%																										
OB 18		Ponderação de 14%																										
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento		26	38	40	44	32	27	26	22	35	53	59	72	55	45			x	Volume de trabalho muito superior ao esperado.	-	26	45	19	26%	14%	4%
	Peso	100%																										
OB 20		Ponderação de 10,0%																										
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		17%	20%	24%	20%	17%	17%	11%	25%	23%	37%	26%	13%	13%	19%			x	Exclui-se Julho e Setembro devido ao afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar.	-	17%	19%	2%	90%	14%	13%
	Peso	100%																										

Justificação para os desvios...

Eficácia	29,50%	117%	35%
Eficiência	28%	123%	34%
Qualidade	42,50%	92%	39%
Resultado	100%		108%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Anexo V

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Balanço Social Institucional 2008

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	154	120	324	237	101	35	92	47	96	928	351	42	0	2.527
	Mulheres	308	379	1.983	226	77	399	44	194	203	4.698	1.864	8	0	10.383
	Total	**462**	**499**	**2.307**	**463**	**178**	**434**	**136**	**241**	**299**	**5.626**	**2.215**	**50**	**0**	**12.910**
Nomeação	Homens	94	92	172	6	92	20	91	20	83	739	275	37		1.721
	Mulheres	203	315	1.130	14	77	300	44	93	188	3.916	1.602	7		7.889
	Total	**297**	**407**	**1.302**	**20**	**169**	**320**	**135**	**113**	**271**	**4.655**	**1.877**	**44**	**0**	**9.610**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	31	25	134		8	3		25	7	171	72	5		481
	Mulheres	80	61	800			19		98	5	723	258	1		2.045
	Total	**111**	**86**	**934**	**0**	**8**	**22**	**0**	**123**	**12**	**894**	**330**	**6**	**0**	**2.526**
Prestação de serviços	Homens			1	231				1						233
	Mulheres			9	212				2	1					224
	Total	**0**	**0**	**10**	**443**	**0**	**0**	**0**	**3**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**457**
Requisição ou destacamento	Homens	1	1	9			10	1		2	16	3			43
	Mulheres	5	1	27			64			7	53	4			161
	Total	**6**	**2**	**36**	**0**	**0**	**74**	**1**	**0**	**9**	**69**	**7**	**0**	**0**	**204**
Outras situações	Homens	28	2	8		1	2		1	4	2	1			49
	Mulheres	20	2	17			16		1	2	6				64
	Total	**48**	**4**	**25**	**0**	**1**	**18**	**0**	**2**	**6**	**8**	**1**	**0**	**0**	**113**

Serviço / Organismo : Serviços Centrais

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	25	25	107	0	10	1	91	9	8	54	38	9	0	377
	Mulheres	52	42	374	2	10	4	43	15	12	263	26	0	0	843
	Total	**77**	**67**	**481**	**2**	**20**	**5**	**134**	**24**	**20**	**317**	**64**	**9**	**0**	**1.220**
Nomeação	Homens	11	18	38		10		90	3	8	35	23	9		245
	Mulheres	23	26	110	1	10	2	43	5	11	187	13			431
	Total	**34**	**44**	**148**	**1**	**20**	**2**	**133**	**8**	**19**	**222**	**36**	**9**	**0**	**676**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	7	6	59					5		18	15			110
	Mulheres	19	15	252			1		10	1	75	13			386
	Total	**26**	**21**	**311**	**0**	**0**	**1**	**0**	**15**	**1**	**93**	**28**	**0**	**0**	**496**
Prestação de serviços	Homens														0
	Mulheres			2	1										3
	Total	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**
Requisição ou destacamento	Homens			7			1	1			1				10
	Mulheres	1		6			1				1				9
	Total	**1**	**0**	**13**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**19**
Outras situações	Homens	7	1	3					1						12
	Mulheres	9	1	4											14
	Total	**16**	**2**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26**

Serviço / Organismo : Centro Nacional de Pensões

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	10	14	7	0	13	0	0	0	6	70	14	1	0	135
	Mulheres	24	48	27	0	12	0	0	1	2	490	29	0	0	633
	Total	**34**	**62**	**34**	**0**	**25**	**0**	**0**	**1**	**8**	**560**	**43**	**1**	**0**	**768**
Nomeação	Homens	10	14	5		13				6	70	14	1		133
	Mulheres	22	48	25		12			1	2	488	28			626
	Total	**32**	**62**	**30**	**0**	**25**	**0**	**0**	**1**	**8**	**558**	**42**	**1**	**0**	**759**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens			2											2
	Mulheres			2							1				3
	Total	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**5**
Prestação de serviços	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres										1	1			2
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres	2													2
	Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**

Serviço / Organismo : Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	1	0	4	3	2	0	0	2	0	6	3	0	0	21
	Mulheres	5	0	11	25	0	0	0	4	4	49	4	0	0	102
	Total	**6**	**0**	**15**	**28**	**2**	**0**	**0**	**6**	**4**	**55**	**7**	**0**	**0**	**123**
Nomeação	Homens	1		4		2			2		6	3			18
	Mulheres	5		11					4	4	49	4			77
	Total	**6**	**0**	**15**	**0**	**2**	**0**	**0**	**6**	**4**	**55**	**7**	**0**	**0**	**95**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Prestação de serviços	Homens				3										3
	Mulheres				25										25
	Total	**0**	**0**	**0**	**28**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**28**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Aveiro

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	8	2	14	11	2	2	0	2	7	37	17	1	0	103
	Mulheres	13	20	98	14	1	27	2	6	13	277	99	1	0	571
	Total	**21**	**22**	**112**	**25**	**3**	**29**	**2**	**8**	**20**	**314**	**116**	**2**	**0**	**674**
Nomeação	Homens	5		8		2			1	7	21	7			51
	Mulheres	10	15	61		1	21		3	12	204	86	1		414
	Total	**15**	**15**	**69**	**0**	**3**	**21**	**0**	**4**	**19**	**225**	**93**	**1**	**0**	**465**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	2	2	5					1		15	10	1		36
	Mulheres	3	5	32			4		3		65	12			124
	Total	**5**	**7**	**37**	**0**	**0**	**4**	**0**	**4**	**0**	**80**	**22**	**1**	**0**	**160**
Prestação de serviços	Homens			1	11										12
	Mulheres			3	14										17
	Total	**0**	**0**	**4**	**25**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**29**
Requisição ou destacamento	Homens						2				1				3
	Mulheres			1			2			1	6	1			11
	Total	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**1**	**7**	**1**	**0**	**0**	**14**
Outras situações	Homens	1													1
	Mulheres			1				2			2				5
	Total	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**6**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Beja

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	3	0	3	4	2	1	0	2	1	24	8	0	0	48
	Mulheres	7	15	49	2	2	2	0	4	2	87	25	0	0	195
	Total	**10**	**15**	**52**	**6**	**4**	**3**	**0**	**6**	**3**	**111**	**33**	**0**	**0**	**243**
Nomeação	Homens			3		2	1		2	1	14	7			30
	Mulheres	4	13	28		2	2		3	1	60	23			136
	Total	**4**	**13**	**31**	**0**	**4**	**3**	**0**	**5**	**2**	**74**	**30**	**0**	**0**	**166**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1									10				11
	Mulheres	3	2	16					1		22	1			45
	Total	**4**	**2**	**16**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**32**	**1**	**0**	**0**	**56**
Prestação de serviços	Homens				4										4
	Mulheres			1	2										3
	Total	**0**	**0**	**1**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres			2						1	4	1			8
	Total	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**4**	**1**	**0**	**0**	**8**
Outras situações	Homens	2										1			3
	Mulheres			2							1				3
	Total	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**6**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Braga

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	8	5	19	19	4	0	0	1	3	81	16	0	0	156
	Mulheres	12	15	69	16	2	24	0	4	13	302	77	0	0	534
	Total	**20**	**20**	**88**	**35**	**6**	**24**	**0**	**5**	**16**	**383**	**93**	**0**	**0**	**690**
Nomeação	Homens	5	5	14		4				3	73	15			119
	Mulheres	6	12	47		2	23		2	12	279	60			443
	Total	**11**	**17**	**61**	**0**	**6**	**23**	**0**	**2**	**15**	**352**	**75**	**0**	**0**	**562**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1		4					1		8				14
	Mulheres	5	3	22			1		2		20	17			70
	Total	**6**	**3**	**26**	**0**	**0**	**1**	**0**	**3**	**0**	**28**	**17**	**0**	**0**	**84**
Prestação de serviços	Homens				19										19
	Mulheres				16										16
	Total	**0**	**0**	**0**	**35**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**35**
Requisição ou destacamento	Homens											1			1
	Mulheres									1	2				3
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**2**	**1**	**0**	**0**	**4**
Outras situações	Homens	2		1											3
	Mulheres	1									1				2
	Total	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**5**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Bragança

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	5	3	7	7	4	1	0	0	2	16	10	0	0	55
	Mulheres	6	10	29	4	1	9	0	4	2	59	52	0	0	176
	Total	**11**	**13**	**36**	**11**	**5**	**10**	**0**	**4**	**4**	**75**	**62**	**0**	**0**	**231**
Nomeação	Homens	4	3	4		4				2	14	9			40
	Mulheres	4	9	24		1	9		4	2	55	52			160
	Total	**8**	**12**	**28**	**0**	**5**	**9**	**0**	**4**	**4**	**69**	**61**	**0**	**0**	**200**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1		3			1					1			6
	Mulheres	1		5							2				8
	Total	**2**	**0**	**8**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**14**
Prestação de serviços	Homens				7										7
	Mulheres				4										4
	Total	**0**	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**
Requisição ou destacamento	Homens										2				2
	Mulheres										2				2
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**4**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres	1	1												2
	Total	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Castelo Branco

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	7	4	7	9	5	2	0	3	21	21	14	2	0	95
	Mulheres	11	9	43	3	3	47	0	3	9	110	144	1	0	383
	Total	**18**	**13**	**50**	**12**	**8**	**49**	**0**	**6**	**30**	**131**	**158**	**3**	**0**	**478**
Nomeação	Homens	7	4	4		5			1	12	20	11	2		66
	Mulheres	9	7	29		3	35		3	8	90	111	1		296
	Total	**16**	**11**	**33**	**0**	**8**	**35**	**0**	**4**	**20**	**110**	**122**	**3**	**0**	**362**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens			3					2	5	1	3			14
	Mulheres	2	2	14							19	33			70
	Total	**2**	**2**	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**5**	**20**	**36**	**0**	**0**	**84**
Prestação de serviços	Homens				9										9
	Mulheres				3										3
	Total	**0**	**0**	**0**	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12**
Requisição ou destacamento	Homens						1								1
	Mulheres						4			1	1				6
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**7**
Outras situações	Homens						1			4					5
	Mulheres						8								8
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**13**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Coimbra

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	8	3	13	16	8	3	0	1	6	51	9	0	0	118
	Mulheres	10	14	92	8	2	6	0	4	9	191	33	0	0	369
	Total	**18**	**17**	**105**	**24**	**10**	**9**	**0**	**5**	**15**	**242**	**42**	**0**	**0**	**487**
Nomeação	Homens	4	3	9		8	3			6	44	8			85
	Mulheres	7	11	58		2	6		2	9	146	30			271
	Total	**11**	**14**	**67**	**0**	**10**	**9**	**0**	**2**	**15**	**190**	**38**	**0**	**0**	**356**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	3		4					1		5	1			14
	Mulheres	3	3	34					2		45	3			90
	Total	**6**	**3**	**38**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**0**	**50**	**4**	**0**	**0**	**104**
Prestação de serviços	Homens				16										16
	Mulheres				8										8
	Total	**0**	**0**	**0**	**24**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**24**
Requisição ou destacamento	Homens										2				2
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**
Outras situações	Homens	1													1
	Mulheres														0
	Total	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Évora

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	4	4	7	7	4	0	0	0	2	30	15	1	0	74
	Mulheres	7	11	53	4	0	3	0	5	3	99	61	0	0	246
	Total	**11**	**15**	**60**	**11**	**4**	**3**	**0**	**5**	**5**	**129**	**76**	**1**	**0**	**320**
Nomeação	Homens	3	3	5		3				2	29	11	1		57
	Mulheres	4	9	27	1		3			2	83	52			181
	Total	**7**	**12**	**32**	**1**	**3**	**3**	**0**	**0**	**4**	**112**	**63**	**1**	**0**	**238**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens		1	2		1						4			8
	Mulheres	3	2	25					5		12	9			56
	Total	**3**	**3**	**27**	**0**	**1**	**0**	**0**	**5**	**0**	**12**	**13**	**0**	**0**	**64**
Prestação de serviços	Homens				7										7
	Mulheres			1	3										4
	Total	**0**	**0**	**1**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**
Requisição ou destacamento	Homens										1				1
	Mulheres									1	3				4
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**4**	**0**	**0**	**0**	**5**
Outras situações	Homens	1													1
	Mulheres										1				1
	Total	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Faro

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	4	4	10	11	1	0	0	0	0	33	7	0	0	70
	Mulheres	10	12	79	2	4	5	0	5	8	192	26	1	0	344
	Total	**14**	**16**	**89**	**13**	**5**	**5**	**0**	**5**	**8**	**225**	**33**	**1**	**0**	**414**
Nomeação	Homens	3	1	6		1					22	7			40
	Mulheres	4	8	38		4	5			8	122	20	1		210
	Total	**7**	**9**	**44**	**0**	**5**	**5**	**0**	**0**	**8**	**144**	**27**	**1**	**0**	**250**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	3	4							11				19
	Mulheres	6	4	41					5		70	6			132
	Total	**7**	**7**	**45**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**0**	**81**	**6**	**0**	**0**	**151**
Prestação de serviços	Homens				11										11
	Mulheres				2										2
	Total	**0**	**0**	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**13**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Guarda

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	6	4	4	6	5	0	0	0	2	20	6	1	0	54
	Mulheres	5	10	26	0	1	5	0	2	1	87	27	0	0	164
	Total	**11**	**14**	**30**	**6**	**6**	**5**	**0**	**2**	**3**	**107**	**33**	**1**	**0**	**218**
Nomeação	Homens	3	3	4		5					18	5	1		39
	Mulheres	3	10	19		1	5		2	1	83	27			151
	Total	**6**	**13**	**23**	**0**	**6**	**5**	**0**	**2**	**1**	**101**	**32**	**1**	**0**	**190**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	1												2
	Mulheres	2		7							4				13
	Total	**3**	**1**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**15**
Prestação de serviços	Homens				6										6
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**
Requisição ou destacamento	Homens									2	2	1			5
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**2**	**1**	**0**	**0**	**5**
Outras situações	Homens	2													2
	Mulheres														0
	Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Leiria

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	4	2	6	21	4	0	0	1	3	23	8	2	0	74
	Mulheres	11	13	85	11	5	4	0	4	13	156	81	0	0	383
	Total	**15**	**15**	**91**	**32**	**9**	**4**	**0**	**5**	**16**	**179**	**89**	**2**	**0**	**457**
Nomeação	Homens	2	1	2		3			1	3	21	8	1		42
	Mulheres	7	13	57		5	4		1	11	137	75			310
	Total	**9**	**14**	**59**	**0**	**8**	**4**	**0**	**2**	**14**	**158**	**83**	**1**	**0**	**352**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens			2		1					2		1		6
	Mulheres	3		25					3		16	5			52
	Total	**3**	**0**	**27**	**0**	**1**	**0**	**0**	**3**	**0**	**18**	**5**	**1**	**0**	**58**
Prestação de serviços	Homens				21										21
	Mulheres				11										11
	Total	**0**	**0**	**0**	**32**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**32**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres			3						2	3	1			9
	Total	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**3**	**1**	**0**	**0**	**9**
Outras situações	Homens	2	1	2											5
	Mulheres	1													1
	Total	**3**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Lisboa

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	17	12	32	46	13	3	0	15	7	97	66	7	0	315
	Mulheres	41	58	316	54	20	96	1	72	27	790	443	1	0	1.919
	Total	**58**	**70**	**348**	**100**	**33**	**99**	**1**	**87**	**34**	**887**	**509**	**8**	**0**	**2.234**
Nomeação	Homens	7	12	16	5	12	1		4	6	78	53	7		201
	Mulheres	31	52	206	8	20	77	1	33	22	708	408	1		1.567
	Total	**38**	**64**	**222**	**13**	**32**	**78**	**1**	**37**	**28**	**786**	**461**	**8**	**0**	**1.768**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	7		15		1	2		10	1	17	13			66
	Mulheres	7	6	102			4		37	4	77	35			272
	Total	**14**	**6**	**117**	**0**	**1**	**6**	**0**	**47**	**5**	**94**	**48**	**0**	**0**	**338**
Prestação de serviços	Homens				41				1						42
	Mulheres			2	46				1	1					50
	Total	**0**	**0**	**2**	**87**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**92**
Requisição ou destacamento	Homens										2				2
	Mulheres			4			15				5				24
	Total	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**15**	**0**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**26**
Outras situações	Homens	3		1											4
	Mulheres	3		2					1						6
	Total	**6**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Portalegre

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	5	3	5	6	5	1	0	0	1	27	12	1	0	66
	Mulheres	8	8	33	2	0	10	0	5	0	65	65	0	0	196
	Total	**13**	**11**	**38**	**8**	**5**	**11**	**0**	**5**	**1**	**92**	**77**	**1**	**0**	**262**
Nomeação	Homens	2	1	3		3				1	19	6			35
	Mulheres	2	7	15	1		5				55	46			131
	Total	**4**	**8**	**18**	**1**	**3**	**5**	**0**	**0**	**1**	**74**	**52**	**0**	**0**	**166**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	2	2		1					8	6	1		21
	Mulheres	2	1	18			1		5		10	19			56
	Total	**3**	**3**	**20**	**0**	**1**	**1**	**0**	**5**	**0**	**18**	**25**	**1**	**0**	**77**
Prestação de serviços	Homens				6										6
	Mulheres				1										1
	Total	**0**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7**
Requisição ou destacamento	Homens	1					1								2
	Mulheres	3					4								7
	Total	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**
Outras situações	Homens	1				1									2
	Mulheres	1													1
	Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Porto

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	14	16	38	15	10	18	0	2	16	156	70	9	0	364
	Mulheres	30	29	302	49	6	63	0	30	38	583	354	3	0	1.487
	Total	**44**	**45**	**340**	**64**	**16**	**81**	**0**	**32**	**54**	**739**	**424**	**12**	**0**	**1.851**
Nomeação	Homens	13	9	21	1	7	13		1	15	105	55	8		248
	Mulheres	23	22	169	2	6	44		16	38	444	283	2		1.049
	Total	**36**	**31**	**190**	**3**	**13**	**57**	**0**	**17**	**53**	**549**	**338**	**10**	**0**	**1.297**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	7	16		3			1	1	50	15	1		95
	Mulheres	7	7	126			8		13		129	71	1		362
	Total	**8**	**14**	**142**	**0**	**3**	**8**	**0**	**14**	**1**	**179**	**86**	**2**	**0**	**457**
Prestação de serviços	Homens				14										14
	Mulheres				47				1						48
	Total	**0**	**0**	**0**	**61**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**62**
Requisição ou destacamento	Homens			1			5				1				7
	Mulheres			4			11				10				25
	Total	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**16**	**0**	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**32**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres			3											3
	Total	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Santarém

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	5	3	4	17	2	0	1	2	1	33	10	2	0	80
	Mulheres	14	15	61	8	2	5	0	4	3	205	51	0	0	368
	Total	**19**	**18**	**65**	**25**	**4**	**5**	**1**	**6**	**4**	**238**	**61**	**2**	**0**	**448**
Nomeação	Homens	5	3	2		2		1	2	1	31	9	2		58
	Mulheres	9	15	41		2	5		3	3	188	40			306
	Total	**14**	**18**	**43**	**0**	**4**	**5**	**1**	**5**	**4**	**219**	**49**	**2**	**0**	**364**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens			2								1			3
	Mulheres	4		15					1		10	11			41
	Total	**4**	**0**	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**10**	**12**	**0**	**0**	**44**
Prestação de serviços	Homens				17										17
	Mulheres				8										8
	Total	**0**	**0**	**0**	**25**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**25**
Requisição ou destacamento	Homens										2				2
	Mulheres			3							7				10
	Total	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**0**	**0**	**12**
Outras situações	Homens														0
	Mulheres	1		2											3
	Total	**1**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Setubal

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	4	2	6	16	1	1	0	0	2	23	10	0	0	65
	Mulheres	21	19	124	10	3	72	0	5	23	295	204	0	0	776
	Total	**25**	**21**	**130**	**26**	**4**	**73**	**0**	**5**	**25**	**318**	**214**	**0**	**0**	**841**
Nomeação	Homens	1	1	4			1			2	20	8			37
	Mulheres	15	13	84		3	45		4	22	254	183			623
	Total	**16**	**14**	**88**	**0**	**3**	**46**	**0**	**4**	**24**	**274**	**191**	**0**	**0**	**660**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1		2		1					3	1			8
	Mulheres	4	6	35					1		34	21			101
	Total	**5**	**6**	**37**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**37**	**22**	**0**	**0**	**109**
Prestação de serviços	Homens				16										16
	Mulheres				10										10
	Total	**0**	**0**	**0**	**26**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26**
Requisição ou destacamento	Homens		1									1			2
	Mulheres	1		3			27				7				38
	Total	**1**	**1**	**3**	**0**	**0**	**27**	**0**	**0**	**0**	**7**	**1**	**0**	**0**	**40**
Outras situações	Homens	2													2
	Mulheres	1		2						1					4
	Total	**3**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Viana do Castelo

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	5	1	8	6	1	0	0	3	2	34	2	0	0	62
	Mulheres	5	13	42	6	2	5	0	7	6	102	21	1	0	210
	Total	**10**	**14**	**50**	**12**	**3**	**5**	**0**	**10**	**8**	**136**	**23**	**1**	**0**	**272**
Nomeação	Homens	1	1	5		1			2	2	28	2			42
	Mulheres	3	8	26	1	2	5		3	6	88	20	1		163
	Total	**4**	**9**	**31**	**1**	**3**	**5**	**0**	**5**	**8**	**116**	**22**	**1**	**0**	**205**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	2		3					1		4				10
	Mulheres	2	4	15					4		14	1			40
	Total	**4**	**4**	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**0**	**18**	**1**	**0**	**0**	**50**
Prestação de serviços	Homens				6										6
	Mulheres				5										5
	Total	**0**	**0**	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**
Requisição ou destacamento	Homens														0
	Mulheres		1	1											2
	Total	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**
Outras situações	Homens	2									2				4
	Mulheres														0
	Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**4**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Vila Real

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	5	5	8	4	1	0	0	2	1	29	1	1	0	57
	Mulheres	4	8	21	4	0	4	0	1	2	122	10	0	0	176
	Total	**9**	**13**	**29**	**8**	**1**	**4**	**0**	**3**	**3**	**151**	**11**	**1**	**0**	**233**
Nomeação	Homens	3	4	5		1			1	1	23	1	1		40
	Mulheres	1	8	19			4		1	2	96	10			141
	Total	**4**	**12**	**24**	**0**	**1**	**4**	**0**	**2**	**3**	**119**	**11**	**1**	**0**	**181**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	1	2					1		5				10
	Mulheres	3		1							26				30
	Total	**4**	**1**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**31**	**0**	**0**	**0**	**40**
Prestação de serviços	Homens				4										4
	Mulheres				4										4
	Total	**0**	**0**	**0**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**
Requisição ou destacamento	Homens			1							1				2
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**
Outras situações	Homens	1													1
	Mulheres			1											1
	Total	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**

Serviço / Organismo : Centro Distrital de Viseu

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo.

Quadros 1.1. a 1.1.5		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	6	8	15	13	4	2	0	2	5	63	15	5	0	138
	Mulheres	12	10	49	2	1	6	0	9	13	174	32	0	0	308
	Total	**18**	**18**	**64**	**15**	**5**	**8**	**0**	**11**	**18**	**237**	**47**	**5**	**0**	**446**
Nomeação	Homens	4	6	10		4	1			5	48	13	4		95
	Mulheres	11	9	36		1			3	12	100	31			203
	Total	**15**	**15**	**46**	**0**	**5**	**1**	**0**	**3**	**17**	**148**	**44**	**4**	**0**	**298**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo	Homens	1	2	4					2		14	2	1		26
	Mulheres	1	1	13					6		72	1			94
	Total	**2**	**3**	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**	**0**	**86**	**3**	**1**	**0**	**120**
Prestação de serviços	Homens				13										13
	Mulheres				2										2
	Total	**0**	**0**	**0**	**15**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**15**
Requisição ou destacamento	Homens										1				1
	Mulheres										1				1
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**
Outras situações	Homens	1		1			1								3
	Mulheres						6			1	1				8
	Total	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**11**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Grupos etários

Quadros 1.2 e 1.3	Homens	Mulheres	Total
Até 18 anos	-	-	-
18-24	-	-	-
25-29	45	159	204
30-34	290	1.067	1.357
35-39	282	1.441	1.723
40-44	208	1.183	1.391
45-49	255	1.380	1.635
50-54	591	2.064	2.655
55-59	693	2.340	3.033
60-64	128	626	754
65-69	24	120	144
70 e mais	11	3	14
TOTAL	**2.527**	**10.383**	**12.910**
Nível Médio de idades: 47,74			

O número de homens e mulheres tem de ser igual ao quadro 1.1.

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Grupos de antiguidade

Quadros 1.4 e 1.5	Homens	Mulheres	Total
Até 5 anos	144	294	**438**
5-9	705	3081	**3.786**
10-14	285	1323	**1.608**
15-19	177	784	**961**
20-24	121	512	**633**
25-29	131	836	**967**
30-35	751	2440	**3.191**
36 e mais	213	1113	**1.326**
TOTAL	**2.527**	**10.383**	**12.910**
Nível médio antiguidade: 20,07			

O número de homens e mulheres tem de ser igual ao quadro 1.1.

Serviço / Organismo: ISS, IP

2008

Trabalhadores estrangeiros por naturalidade segundo o sexo

Quadro 1.6	Homens	Mulheres	Total
De países da EU	2.523	10.373	**12.896**
Dos PALOP	4	9	**13**
Do Brasil		1	**1**
De outros países			**0**
TOTAL	**2.527**	**10.383**	**12.910**

Serviço / Organismo : ISS

2008

CONTAGEM DOS TRABALHADORES DEFICIENTES SEGUNDO O SEXO

Quadro 1.7	Homens	Mulheres	Total
Trabalhadores deficientes	148	350	498

Serviço / Organismo: ISS

2008

Contagem dos efectivos por nível de escolaridade segundo o sexo

Quadro 1.8	Homens	Mulheres	Total
Menos de 4 anos de escolaridade	3	14	17
4 anos de escolaridade	168	748	916
6 anos de escolaridade	171	604	775
9 anos de escolaridade	217	975	1.192
11 anos de escolaridade	507	2.405	2.912
12 anos de escolaridade	542	2.190	2.732
Bacharelato ou curso médio	50	236	286
Licenciatura	843	3.136	3.979
Mestrado	23	74	97
Doutoramento	3	1	4
TOTAL	**2.527**	**10.383**	**12.910**

O número de homens e mulheres tem de ser igual ao quadro 1.1.

Serviço / Organismo :ISS, IP, IP

2008

Contagem dos efectivos, admitidos durante o ano por grupo de pessoal segundo a relação jurídica e o sexo

Quadro 1.9		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	Homens	**1**	**0**	**16**	**7**	**0**	**6**	**1**	**0**	**19**	**14**	**10**	**2**	**0**	**76**
	Mulheres	**7**	**2**	**35**	**6**	**0**	**33**	**1**	**0**	**15**	**46**	**22**	**2**	**0**	**169**
	Total	**8**	**2**	**51**	**13**	**0**	**39**	**2**	**0**	**34**	**60**	**32**	**4**	**0**	**245**
Nomeação	Homens			2						17	3	6	2		30
	Mulheres	4	1	13				1		12	11	20	2		64
	Total	**4**	**1**	**15**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**29**	**14**	**26**	**4**	**0**	**94**
Contrato Administrativo de Provimento	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho a termo certo	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Contrato de trabalho sem termo (CIT)	Homens			2											2
	Mulheres			1											1
	Total	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**
Prestação de Serviços	Homens				7										8
	Mulheres				6										6
	Total	**0**	**0**	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**13**
Requisição ou destacamento	Homens			7			5	1		2	11	3			29
	Mulheres			14			27			3	34	2			80
	Total	**0**	**0**	**21**	**0**	**0**	**32**	**1**	**0**	**5**	**45**	**5**	**0**	**0**	**109**
Outras situações	Homens	1		5			1					1			8
	Mulheres	3	1	7			6				1				18
	Total	**4**	**1**	**12**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**26**

Serviço / Organismo: ISS, IP

2008

Contagem dos efectivos, saídos durante o ano, por grupo de pessoal segundo a situação no quadro e o sexo.

Quadro 1.10		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Total de efectivos	***Homens***	**2**	**0**	**34**	**22**	**9**	**1**	**0**	**8**	**7**	**72**	**16**	**6**	**0**	**177**
	Mulheres	**1**	**0**	**75**	**10**	**2**	**58**	**0**	**12**	**13**	**279**	**167**	**1**	**0**	**618**
	Total	**3**	**0**	**109**	**32**	**11**	**59**	**0**	**20**	**20**	**351**	**183**	**7**	**0**	**795**
Do quadro (RJFP)	Homens	2		32		8	1		6	7	68	15	6		145
	Mulheres			69	5	2	53		8	13	274	163	1		588
	Total	**2**	**0**	**101**	**5**	**10**	**54**	**0**	**14**	**20**	**342**	**178**	**7**	**0**	**733**
Do Quadro (RJCIT)	Homens			2	1	1			2		4	1			11
	Mulheres	1		6					4		5	4			20
	Total	**1**	**0**	**8**	**1**	**1**	**0**	**0**	**6**	**0**	**9**	**5**	**0**	**0**	**31**
De fora do Quadro	Homens				21										21
	Mulheres				5		5								10
	Total	**0**	**0**	**0**	**26**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**31**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem dos funcionários (RJCIT) saídos definitivamente durante o ano, por grupo de pessoal e segundo o motivo de saída

Quadro 1.11	Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	**TOTAL**
Falecimento					1					1				**2**
Aposentação										2	1			**3**
Demissão								1		1				**2**
Mútuo acordo			6					3		3	4			**16**
Rescisão p/ contratado			1					1		2				**4**
Outros	1		1	1				1						**4**
Total	**1**	**0**	**8**	**1**	**1**	**0**	**0**	**6**	**0**	**9**	**5**	**0**	**0**	**31**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem dos funcionários (RJFP) saídos definitivamente durante o ano, por grupo de pessoal e segundo o motivo de saída

Quadro 1.11	Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	**TOTAL**
Falecimento			4			1			2	11	5			**23**
Exoneração			2	1						4	1			**8**
Aposentação	1		74	1	9	46		13	15	307	166	6		**638**
Limite de idade														**0**
Aposentação compulsiva										1				**1**
Demissão			1		1					2	1			**5**
Mútuo Acordo														**0**
Outros	1		20	3	0	7		1	3	17	5	1		**58**
Total	**2**	**0**	**101**	**5**	**10**	**54**	**0**	**14**	**20**	**342**	**178**	**7**	**0**	**733**

Serviço / Organismo : ISS
2008

Contagem do pessoal em contrato a termo certo
saído durante o ano, por motivo de saída

Quadro 1.13	Número
Caducidade	0
Mútuo acordo	0
Denúncia	0
Rescisão pelo contratado	0
Outros	0
TOTAL	**0**

Serviço / Organismo : ISS

2008

Contagem das vagas orçamentadas e não ocupadas durante o ano por categoria de ingresso

Quadro 1.14

Categorias	Não abertura de concurso	Impugnação do concurso	Vagas não descongeladas	Concurso improcedente	Concurso em desenvolvimento	Outras	TOTAL
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem das mudanças dos efectivos por grupo de pessoal segundo o motivo e o sexo (RJCIT)

Quadros 1.15 e 1.16		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Promoções	Homens	5	5	32		2	1		5		3	2			55
	Mulheres	11	9	141			4		27		17	20			229
	Total	**16**	**14**	**173**	**0**	**2**	**5**	**0**	**32**	**0**	**20**	**22**	**0**	**0**	**284**
Promoções por mérito excepcional	Homens	2	3												5
	Mulheres	4	3	13											20
	Total	**6**	**6**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**25**
Progressões	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Reconversões e reclassificações	Homens														0
	Mulheres														0
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL	Homens	7	8	32	0	2	1	0	5	0	3	2	0	0	60
	Mulheres	15	12	154	0	0	4	0	27	0	17	20	0	0	249
	Total	**22**	**20**	**186**	**0**	**2**	**5**	**0**	**32**	**0**	**20**	**22**	**0**	**0**	**309**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem das mudanças dos efectivos por grupo de pessoal segundo o motivo e o sexo (RJFP)

Quadros 1.15 e 1.16		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Promoções	Homens	7	7	1		11		75	2		2				105
	Mulheres	2		2		8		24	13	1	5				55
	Total	**9**	**7**	**3**	**0**	**19**	**0**	**99**	**15**	**1**	**7**	**0**	**0**	**0**	**160**
Promoções por mérito excepcional	Homens	6	2	4				1	1		1				15
	Mulheres	19	8	18				1	1	4	14				65
	Total	**25**	**10**	**22**	**0**	**0**	**0**	**2**	**2**	**4**	**15**	**0**	**0**	**0**	**80**
Progressões	Homens	2	3												5
	Mulheres	2	5	1							2	3			13
	Total	**4**	**8**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**3**	**0**	**0**	**18**
Reconversões e reclassificações	Homens			1				8							9
	Mulheres		1	2				14			1	1			19
	Total	**0**	**1**	**3**	**0**	**0**	**0**	**22**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**28**
TOTAL	Homens	15	12	6	0	11	0	84	3	0	3	0	0	0	134
	Mulheres	23	14	23	0	8	0	39	14	5	22	4	0	0	152
	Total	**38**	**26**	**29**	**0**	**19**	**0**	**123**	**17**	**5**	**25**	**4**	**0**	**0**	**286**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem dos efectivos por grupo de pessoal, segundo o tipo de horário

Quadro 1.17	Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	Total
Horário Rígido			97	1	1	50	35	6	18	604	515	5		**1.332**
Horário Flexível			1942	56	145	277	95	158	185	4307	930	42		**8.137**
Horário Desfasado			39	2	4	86		6	17	174	374	3		**705**
Jornada Contínua			125	1	4	3	2	7	12	172	28			**354**
Trabalho por turnos			20		10	3		35	39	5	264			**376**
Trabalhador estudante			50		13	4	4	18	20	321	53			**483**
Assist. descendentes menores														**0**
Tempo parcial			6			9		4	1		33			**53**
Isenção de horário	462	499	28	403	1	2		7	7	43	18			**1.470**
TOTAL	**462**	**499**	**2.307**	**463**	**178**	**434**	**136**	**241**	**299**	**5.626**	**2.215**	**50**	**0**	**12.910**

Os valores deste quadro, em cada grupo de pessoal, devem corresponder aos do quadro 1.1.

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem das horas de trabalho extraordinário, nocturno e em dias de descanso e feriados efectuadas pelos efectivos do serviço durante o ano, segundo o sexo

Quadro 1.18	Homens	Mulheres	TOTAL
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	68.091	38.841	**106.932**
Trab. extraordinário compensado por duração do período normal de trabalho			**-**
Trab. extraordinário compensado por acréscimo do período de férias			**-**
Trabalho normal nocturno	6.242	16.908	**23.150**
Trabalho em dias de descanso complementar			**-**
Trabalho em dias de descanso semanal	50.300	193.863	**244.163**
Trabalho em dias feriados			**-**
TOTAL	**124.633**	**249.611**	**374.244**

Serviço / Organismo : ISS, IP
2008

Contagem dos dias de ausência do trabalho durante o ano por grupo de pessoal segundo o tipo de ausência e o sexo (RJCIT + RJFP)

Quadro 1.19		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Casamento	Homens		10	62			11		15	22	74	11			**205**
	Mulheres	47	20	177			17		10		227	27			**525**
	Total	**47**	**30**	**239**	**0**	**0**	**28**	**0**	**25**	**22**	**301**	**38**	**0**	**0**	**730**
Maternidade / Paternidade	Homens	5	20	75			5	1	0	0	50	70			**226**
	Mulheres	740	448	11.980			1.139	380	728	120	6.014	2.769			**24.318**
	Total	**745**	**468**	**12.055**	**0**	**0**	**1.144**	**381**	**728**	**120**	**6.064**	**2.839**	**0**	**0**	**24.544**
Nascimento	Homens	5	5	18							5				**33**
	Mulheres														**0**
	Total	**5**	**5**	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**33**
Falecimento de familiar	Homens	37	41	56	6	63	9	27	16	52	360	105	22		**794**
	Mulheres	72	103	483	2	39	177	23	63	107	2.154	1.005	9		**4.237**
	Total	**109**	**144**	**539**	**8**	**102**	**186**	**50**	**79**	**159**	**2.514**	**1.110**	**31**	**0**	**5.031**
Doença	Homens	59	176	1.166	70	386	178	314	103	416	4.435	1.836	193		**9.332**
	Mulheres	660	886	9.251	97	444	2.965	290	1.075	2.096	35.068	21.788	34		**74.654**
	Total	**719**	**1.062**	**10.417**	**167**	**830**	**3.143**	**604**	**1.178**	**2.512**	**39.503**	**23.624**	**227**	**0**	**83.986**
Doença prolongada	Homens			172						368	937				**1.477**
	Mulheres			835			182		200	1.514	1.264				**3.995**
	Total	**0**	**0**	**1.007**	**0**	**0**	**182**	**0**	**200**	**1.882**	**2.201**	**0**	**0**	**0**	**5.472**
Assistência a familiares	Homens	15	11	70		20	6	26	17	18	168	101	7		**459**
	Mulheres	73	73	2.166		61	414	59	222	147	3.651	1.387	15		**8.268**
	Total	**88**	**84**	**2.236**	**0**	**81**	**420**	**85**	**239**	**165**	**3.819**	**1.488**	**22**	**0**	**8.727**
Trabalhador estudante	Homens		87	82		103		41	22	33	1.156	103			**1.627**
	Mulheres	12	139	379		60	30		141	191	3.382	681			**5.015**
	Total	**12**	**226**	**461**	**0**	**163**	**30**	**41**	**163**	**224**	**4.538**	**784**	**0**	**0**	**6.642**
Por conta do período de férias	Homens	29	75	201	1	80	34	55	25	99	760	248	29		**1.636**
	Mulheres	98	323	1.081	3	94	285	45	123	243	5.851	1.431	11		**9.588**
	Total	**127**	**398**	**1.282**	**4**	**174**	**319**	**100**	**148**	**342**	**6.611**	**1.679**	**40**	**0**	**11.224**
Com perda de vencimento	Homens		1	28		2	4	9		9	246	50	3		**352**
	Mulheres	3	16	133	1	8	15	19	112	22	866	204			**1.399**
	Total	**3**	**17**	**161**	**1**	**10**	**19**	**28**	**112**	**31**	**1.112**	**254**	**3**	**0**	**1.751**
Cumprimento de pena disciplinar	Homens										42	181			**223**
	Mulheres										798	6			**804**
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**840**	**187**	**0**	**0**	**1.027**
Injustificadas	Homens														**0**
	Mulheres														**0**
	Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Outras	Homens	16	19	253		17	7	31	40	28	933	349	2		**1.695**
	Mulheres	84	125	2.818	5	15	388	112	628	40	3.633	1.515	3		**9.366**
	Total	**100**	**144**	**3.071**	**5**	**32**	**395**	**143**	**668**	**68**	**4.566**	**1.864**	**5**	**0**	**11.061**
TOTAL	**Homens**	**166**	**445**	**2.183**	**77**	**671**	**254**	**504**	**238**	**1.045**	**9.166**	**3.054**	**256**	**0**	**18.059**
	Mulheres	**1.789**	**2.133**	**29.303**	**108**	**721**	**5.612**	**928**	**3.302**	**4.480**	**62.908**	**30.813**	**72**	**0**	**142.169**
	Total	**1.955**	**2.578**	**31.486**	**185**	**1.392**	**5.866**	**1.432**	**3.540**	**5.525**	**72.074**	**33.867**	**328**	**0**	**160.228**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem das horas não trabalhadas durante o ano por actividade sindical ou greve , grupo de pessoal e sexo

Quadro 1.20		Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Actividade sindical	Homens										2.982	1.974			4.956
	Mulheres			105							4.802	1.960			6.867
	Total	**0**	**0**	**105**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7.784**	**3.934**	**0**	**0**	**11.823**
Greve	Homens		21	161		70	49	35	21	105	1.071	203	14		1.750
	Mulheres	14	56	567	35	98	812	14	315	280	6.041	3.339	21		11.592
	Total	**14**	**77**	**728**	**35**	**168**	**861**	**49**	**336**	**385**	**7.112**	**3.542**	**35**	**0**	**13.342**

Serviço / Organismo: ISS, IP

2008

Total de encargos com pessoal durante o ano (FP+CIT)

	Quadro 2	VALOR (Euros)
1	Remuneração base	224.802.942,75
2	Trabalho extraordinário	759.887,46
3	Trabalho normal nocturno	220.974,99
4	Trabalho em dia de descanso semanal, complementar e feriados	2.862.127,34
5	Disponibilidade permanente	182.608,66
6	Outros regimes especiais de prestação de trabalho	6.191.413,33
7	Risco, penosidade e insalubridade	
8	Fixação na periferia	
9	Trabalho por turnos	993.402,86
10	Abono para falhas	88.382,70
11	Participação em reuniões	
12	Ajudas de custo	1.856.758,49
13	Transferências de localidade	
14	Representação	81.553,56
15	Secretariado	
16	Outros	1.583.603,90
17	**TOTAL**	**239.623.656,04**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem de acidentes em serviço registados durante o ano

Quadros 3.1.1. a 3.1.3	Acidentes no local de trabalho				Acidentes in itinere			
	Dias de baixa				Dias de baixa			
	Total	< 60	>= 60	Mortais	Total	< 60	>= 60	Mortais
Número total de acidentes (s/ baixa)	56	#########	#########	0	7	#########	#########	0
Número de acidentes com baixa	89	68	21	#########	33	22	11	#########
Número de dias perdidos com baixa	4320	1104	3216	0	2178	386	1792	0

Serviço / Organismo :ISS

2008

Quadro 3.2

Contagem das situações de doença profissional registadas durante o ano relativamente aos efectivos do serviço

Tipo de Doença profissional	Número de Casos	Dias de ausência
	0	0
	0	0
	0	0
	0	0
	0	0
	0	0
TOTAL	0	0

Serviço / Organismo : ISS

2008

Quadro 3.3

Contagem das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

	Número	Valor (Euros)	Contos
Exames médicos efectuados:	0	0	0
Exames de admissão	0	0	0
Exames periódicos	0	0	0
Exames ocasionais e complementares	0	0	0
Exames de cessação de funções	0	0	0
Despesas com medicina no trabalho		0	0
Visitas aos postos de trabalho	0		

Serviço / Organismo : ISSS
2008

QUADRO 3.4

Contagem das intervenções das comissões de higiene e segurança ocorridas durante o ano, por tipo

	Número
Reuniões anuais de higiene e segurança	-
Visitas aos locais de trabalho	-

Serviço / Organismo : ISS

2008

QUADRO 3.5

Contagem dos efectivos reclassificados ou recolocados durante o ano

em resultado de acidentes em serviço ou doença incapacitante

	Número de pessoas
Reclassificadas	0
Recolocadas	0

Serviço / Organismo : ISS

2008

Contagem relativa a acções de formação e de sensibilização em matéria de segurança realizadas durante o ano no serviço

QUADRO 3.6	Número
Acções de formação e de sensibilização em matéria de segurança desenvolvidas	0
Pessoas abrangidas por acções de formação e de sensibilização em matéria de segurança	0

Serviço / Organismo : ISS

2008

Quadro 3.7

Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais	Valor (Euros)	Contos
Encargos de estrutura de medicina do trabalho e segurança	0	0
Equipamentos de protecção	0	0
Formação em prevenção de riscos	0	0
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais	0	0
TOTAL	0	0

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de acção, e segundo a duração

Quadro 4.1	< de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	TOTAL
Internas	990	21	12	0	1.023
Externas	23	5	1	9	38
Total	**1.013**	**26**	**13**	**9**	**1.061**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem relativa às participações em acções de formação durante o ano, por grupo de pessoal, segundo o tipo de acção

Quadro 4.2	Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Participantes em acções internas	421	479	1.947	239	119	187	132	159	169	4.211	579	17	0	**8.659**
Participantes em acções externas	145	0	41	0	1		0	0	0	2	1		0	**190**
Total de participantes em acções de formação	**566**	**479**	**1.988**	**239**	**120**	**187**	**132**	**159**	**169**	**4.213**	**580**	**17**	**0**	**8.849**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Contagem relativa às participações em acções de formação durante o ano, por grupo de pessoal, segundo o tipo de acção

Quadro 4.3	Dirigente	Chefia	Técnico Superior	Médico	Informático	Docente	Inspecção	Técnico	Técnico Profissional	Administrativo	Auxiliar	Operário	Outros	TOTAL
Horas despendidas em acções internas	15.828	25.847	76.180	986	4.489	7.233	6.092	5.715	3.793	110.454	7.997	248	0	**264.862**
Horas despendidas em acções externas	23.702	0	2.412	0	7	0	0	0	0	60	21	0	0	**26.202**
Total de horas despendidas em acções de formação	**39.530**	**25.847**	**78.592**	**986**	**4.496**	**7.233**	**6.092**	**5.715**	**3.793**	**110.514**	**8.018**	**248**	**0**	**291.064**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Despesas anuais com a formação

Quadro 4.4	Valor (Euros)
Despesas com acções internas	**92.847,24**
Despesas com acções externas	**666.826,61**
TOTAL	**759.673,85**

Serviço / Organismo: ISS, IP

2008

Encargos com prestações sociais

Quadros 5.1. a 5.11	Valor em Euros
Subsídio Familiar a Crianças e Jovens	1.194.652,59
Bonificação, por deficiência, do Subs. Fam. Crianças e Jovens	198.209,81
Subsídio de educação especial	1.423,03
Subsídio mensal vitalício	3.000,14
Subsídio por assistência de terceira pessoa	3.209,40
Subsídio de funeral	
Subsídio de refeição	11.088.081,49
Prestação de acção social complementar	
Subsídio por morte	
Outras prestações sociais	
TOTAL	**12.488.576,46**

Serviço / Organismo: ISS
2008

Relações Profissionais

Quadros 6.1 e 6.2

Trabalhadores sindicalizados	**5.424**
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	**0**
Total de votantes para comissões de trabalhadores	**0**

Serviço / Organismo : ISS, IP

2008

Disciplina

Quadro 6.3	Número
Processos transitados do ano anterior	47
Processos instaurados durante o ano	45
Processos transitados para o ano seguinte	45
Processos decididos - Total	47
Arquivados	13
Repreensão escrita	14
Multa	4
Suspensão	6
Inactividade	3
Aposentação compulsiva	0
Demissão	7

Anexo VI

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N – Concretização – Anual	Classificação – Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Grau de Realização x Ponderação
EFICÁCIA														
OB 1		**Ponderação de 20,0%**												
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	**Ind 1**	**Taxa de execução de financiamento**	n.a	30%	**17%**				x		+	-13%	57%	11%
	Peso	**100%**												
OB 2		**Ponderação de 20,0%**												
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com mais de 65 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos	**Ind 2**	**N.º Processos deferidos**	56.064	150.000	**180.481**		x				+	30.481	120%	24%
	Peso	**100%**												
OB 3		**Ponderação de 15,0%**												
1.5.01 - Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário (meta reformulada)	**Ind 3**	**Taxa de desinstitucionalização**	12,5%	25%	**37%**		x				+	11,9%	148%	22%
	Peso	**100%**												
OB 4		**Ponderação de 15,0%**												
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	**Ind 4**	**Taxa de celebração de acordos de inserção**	60%	90%	**86%**	Dez		x		Considera-se atingido representa uma grande evolução face ao ano anterior e está muito próximo do objectivo	+	-4,0%	96%	14%
	Peso	**100%**												
OB 5		**Ponderação de 10,0%**												
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	**Ind 5**	**Número de contribuintes com acompanhamento personalizado**	n.a	17.000	**21.340**	Jan-Dez	x				+	4.340	126%	13%
	Peso	**100%**												
OB 6		**Ponderação de 10,0%**												
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	**Ind 6**	**Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão**	n.d.	60 dias	**51**	Jan-Dez	x				-	-9	115%	12%
	Peso	**100%**												
OB 7		**Ponderação de 10,0%**												
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	**Ind 7.1**	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reunam os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP**	89%	100%	**100,0%**	Jan-Dez		x		A meta estabelecida não definia critério de superação mas o objectivo era muito ambicioso (ISS tem mais de 12.000 trabalhadores) e foi atingido	+	0	100%	5%
	Peso	**50%**												
	Ind 7.2	**Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente**	n.d.	75%	**94%**	Jan-Dez	x				+	0	126%	6%
	Peso	**50%**												
EFICIÊNCIA														
OB 8		**Ponderação de 16,0%**												
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 8**	**Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT**	Jan-Dez = 6,4	Jan-Dez = 7	**8,7**	Jan-Dez	x				+	2	125%	20%
	Peso	**100%**												

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N Concretização Anual	Classificação Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Grau de Realização x Ponderação
OB 9		**Ponderação de 16,0%**												
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 9**	**Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT**	Jan-Dez = 4,7	Jan-Dez = 5,5	**7,8**	Jan-Dez	x				+	2	143%	23%
	Peso	**100%**												
OB 10		**Ponderação de 23,0%**												
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requrimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	**Ind 10**	**Nº de requerimentos RSI por PDT**	Jan-Dez = 2	Jan-Dez = 3	**4,6**	Jan-Dez	x				+	2	154%	35%
	Peso	**100%**												
OB 11		**Ponderação de 23,0%**												
5.4.01 - Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e os recursos humanos dos centros distritais em conformidade	Ind 11	**Nº de áreas com serviços comuns criados (G. Financeira, R. Humanos, Compras, G. Património, Arquivo / Documentação)**	n.a	4	**5**		x				+	1	125%	29%
	Peso	100%												
OB 12		**Ponderação de 22,0%**												
5.6.01 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte	**Ind 12**	**Nº de dias de atraso/ antecipação**	26	Dia 10 do mês seguinte	**-15 dias**		x				-	-1	113%	25%
	Peso	**100%**												
QUALIDADE														
OB 13		**Ponderação de 10,0%**												
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 13**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**	Jan-Dez = 90% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias	**94%**	Jan-Dez		x		O resultado atingido é muito próximo da meta, pelo que se considera atingido. Se excluirmos o mês de Dezembro o valor anual é 94,5 %	+	0	99%	10%
	Peso	**100%**												
OB 14		**Ponderação de 10,0%**												
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	**Ind 14**	**Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias**	Jan-Dez = 93% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias	**95%**	Jan-Dez		x			+	0	100%	10%
	Peso	**100%**												
OB 15		**Ponderação de 10,0%**												
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	**Ind 15**	**Tempo médio de processamento**	Jan-Dez = 55 dias	Jan-Dez = 30 dias	**48**	Jan-Dez			x		-	18	40%	4%
	Peso	**100%**												
OB 16		**Ponderação de 10,0%**												
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	**Ind 16.**	**Tempo médio de processamento RSI (m.a)**	92 dias	75 dias	**66**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	-9	112%	6%
	Peso	**50%**												
	Ind 16.	**Tempo médio de processamento RSI (m.p.)**	169 dias	90 dias	**76**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	-14	116%	6%
	Peso	**50%**												

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO 2008 (QUAR)

Última actualização: (2009/04/09)

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais			Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N Concretização Anual	Classificação Obs.	Supera	Atinge	Não atinge	Observações	Polaridade	Desvio Ano n	Grau de Realização Ano n	Grau de Realização x Ponderação
OB 17		**Ponderação de 10,0%**												
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	**Ind 17**	**Tempo médio de conclusão**	73 dias	60 dias	**55**	Out-Dez	x			Considera-se a média do último trimestre em consonância com o PAIS2008, v1.1	-	-5	108%	11%
	Peso	**100%**												
OB 18		**Ponderação de 10,0%**												
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	**Ind 18**	**Tempo médio de processamento**	Jan-Dez = 53,5 dias	Jan-Dez = 30 dias	**57**				x	Embora o objectivo não tenha sido atingido, o volume de trabaho foi muito superior ao esperado (vd obj. 2)	-	27	10%	1%
	Peso	**100%**												
OB 19		**Ponderação de 10,0%**												
2.3.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias	**Ind 19**	**Tempo médio de conclusão**	352 dias	182 dias	**204**	Dez			x	O objectivo foi quase atingido, face à situação do ano anterior.	-	22	88%	9%
	Peso	**100%**												
OB 20		**Ponderação de 10,0%**												
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	**Ind 20**	**Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos**	35%	25%	**33%**	Sem Jul e Set			x	Exclui-se Jul e Set devido a afluxo anormal aos Serviços de Atendimento devido ao processo da Acção Social Escolar	-	8%	68%	7%
	Peso	**100%**												
OB 21		**Ponderação de 20,0%**												
4.3.01 - Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS,IP até Dez de 2008	**Ind 21**	**Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim da actividade em n.º de semanas**	0 atrasos	0 atrasos	**0 atrasos**		x			Considera-se o objectivo superado porque o Contact Center arrancou em Dez.08 e atendeu ainda durante esse mês mais de 17.000 chamadas	-	0%	100%	20%
	Peso	**100%**												

Justificação para os desvios…

OB 1 PARES: O ISS,IP não é a entidade executora mas financiadora dos investimentos, tendo ocorrido atrasos nas aprovações e adjudicações das empreitadas.

OB 15 Prestações Familiares: constrangimentos nos novos procedimentos de confirmação dos rendimentos e da composição do agregado familiar, decorrentes de alteração do regime jurídico do abono de família (rendimentos de incrementos patrimoniais e dos trabalhadores independentes). Situações que tiveram impacto negativo nos novos procedimentos:do primeiro cruzamento de dados com a Administração Fiscal, no início do ano, resultaram reclamações relativas aos rendimentos de mais-valias e de trabalhadores independentes; perturbação nos serviços causada pela necessidade de emissão de certificações dos escalões de abono de família para efeitos de Acção Social Escolar em resultado de medida que não foi previamente articulada com o ISS, IP, em particular nos meses de Julho a Setembro; anomalias no cruzamento de dados com o Ministério da Educação para prova escolar, com impacto nos meses de Novembro e Dezembro.

OB18 TMP CSI: Aumento significativo da procura sem correspondente aumento de RH.

OB 19 TMC Doença Profissional corpo clínico independente que funciona na base de prestação de serviços sem compromissos/cláusulas ao nível do prazo de entrega.

OB 20 Tempos Espera: aumento efectivo da procura de 7% e procura atípica de Julho a Setembro; evolução negativa dos recursos humanos (-3%). A entrada de novos colaboradores para a função, permitiu que o impacto negativo não fosse mais acentuado, contudo, implicou um período de aprendizagem, que também se reflectiu nos tempos médios de atendimento.

Eficácia	29,50%	32%
Eficiência	28%	37%
Qualidade	42,50%	35%
Global	100%	104%

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

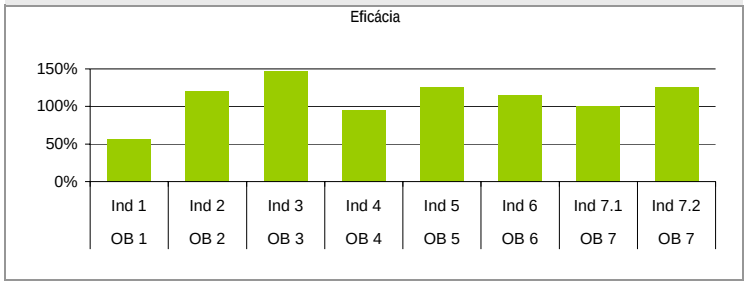
O resultado obtudo em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

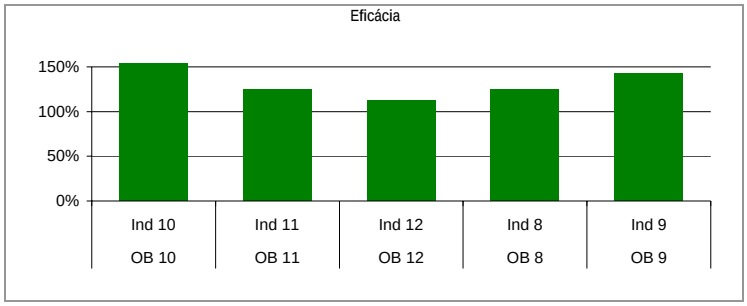
Meios disponíveis

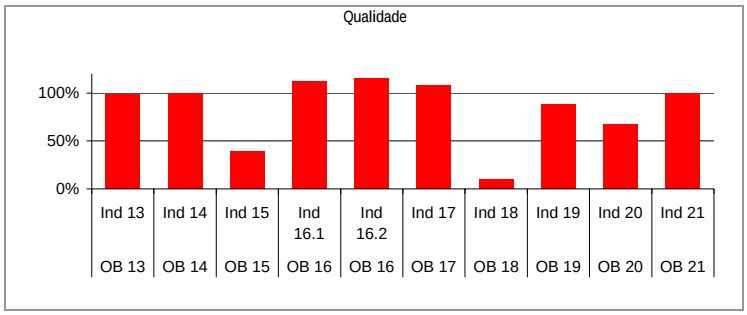
Recursos Humanos	Pontuação	Nº de RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis 2008)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	5	1.120	22.400	5	1.005	20100
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	954	213.696	3.419.136	956	186.130	2.978.080
Técnico Superior	12	3.328	745.472	8.945.664	3306	619.620	7.435.440
Coordenador Técnico	9	21	4.704	42.336	26	5.025	45.225
Assistente Técnico	8	6.182	1.384.768	11.078.144	5895	1.104.326	8.834.608
Encarregado geral operacional	7	2	448	3.136	0	0	0
Encarregado operacional	6	15	3.360	20.160	2	393	2.358
Assistente operaconal	5	2.411	540.064	2.700.320	2263	418.960	2.094.800
Total	**83**	**12.918**	**2.893.632**	**26.231.296**	**12.453**	**2.335.459**	**21.410.611**

Orçamento (€)	Estimado	Realizado
Funcionamento	**18.450.879.622 €**	**18.084.360.719 €**
PIDDAC	**10.514.614 €**	

Parâmetros



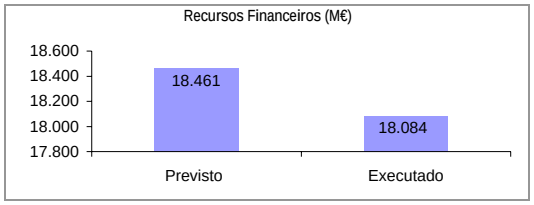


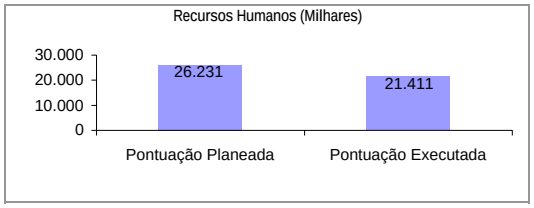


Eficácia	Eficiência	Qualidade
29,50%	**28%**	**42,50%**
107%	**132%**	**83%**

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
104%		

Recursos Financeiros e Humanos





Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Responsável Nacional
Objectivo 2	SISS
Objectivo 3	Responsável Nacional
Objectivo 4	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 5	Responsável Nacional
Objectivo 6	Responsável Nacional
Objectivo 7	Responsável Nacional
Objectivo 8	Indicadores de Gestão, (CDist)
Objectivo 9	Indicadores de Gestão, (CDist)
Objectivo 10	Indicadores de Gestão, (CDist)
Objectivo 11	Responsável Nacional
Objectivo 12	Responsável Nacional
Objectivo 13	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 14	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 15	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 16	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 17	CNP
Objectivo 18	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 19	CNPRP
Objectivo 20	Indicadores de Gestão, (SGFE)
Objectivo 21	Responsável Nacional