

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP

2011 – Programação -

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

versão 4.2
17 Outubro 2011



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Errata (1/1)

Pág.	OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Onde se lia... (PAISS versão 4.1)	Lê-se agora... (PAISS versão 4.2)
65	4	4.1	PIA	PIA_5.2	A5	Na meta nacional e distritais: C = 90% S = 100 %	Na meta nacional e distritais: C = 100% S = 90 %
153	6	6.6	GI	GI_1.1	-	-	Elencadas as actividades A1 e A2 e respectivas sub-actividades

PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2011

Versão:	4.2
Data:	Out.2011
Autor:	UPCG
Responsável:	UPCG
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

Índice

Resumo de alterações PAISS11 (v1.0 versus v2.0)	4
Missão, Visão e Valores	15
Tipificação dos Principais Serviços Prestados	16
Recursos Humanos e Financeiros	17
Objectivos Estratégicos	18
Requisitos de Negócio	19
▶ OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social	19
▶ OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações	20
▶ OE 3. Garantir o cumprimento contributivo	21
▶ OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	22
▶ OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores	23
▶ OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços	24
Glossário	25
Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional	26
Indicadores'2011	27
▶ OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social	27
▶ OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações	48
▶ OE 3. Garantir o cumprimento contributivo	53
▶ OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	57
▶ OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores	94
▶ OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços	114

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumprir, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	AT	AT_0.6	A1	Assegurar o registo no ficheiro de controlo do processo da correspondência e remessa ao técnico	X							Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A1 Assegurar o registo no ficheiro de controlo do processo da correspondência e remessa ao técnico	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A2	Emissão de parecer sobre o projecto de execução e sobre a componente técnica das minutas do processo de adjudicação da empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A2 Emissão de parecer sobre o projecto de execução e sobre a componente técnica das minutas do processo de adjudicação da empreitada no prazo definido Indicador	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A3	Emissão de parecer sobre a componente técnica do processo de adjudicação dos serviços de fiscalização da empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A3 Emissão de parecer sobre a componente técnica do processo de adjudicação dos serviços de fiscalização da empreitada no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A4	Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da fiscalização no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A4 Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da fiscalização no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumprir, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	AT	AT_0.6	A5	Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da coordenação de segurança em obra no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A5 Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da coordenação de segurança em obra no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A6	Elaboração dos relatórios bimestrais de acompanhamento da obra no prazo definido, após a data do bimestre	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A6 Elaboração dos relatórios bimestrais de acompanhamento da obra no prazo definido, após a data do bimestre	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A7	Emissão de parecer sobre a prorrogação do prazo de execução da empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A7 Emissão de parecer sobre a prorrogação do prazo de execução da empreitada no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	AT	AT_0.6	A8	Emissão de parecer sobre alterações à empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A8 Emissão de parecer sobre alterações à empreitada no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A9	Assegurar a saída atempado dos documentos técnicos	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A9 Assegurar a saída atempado dos documentos técnicos	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	DS	DS_2.2	I1	Assegurar a implementação da resposta apadrinhamento civil	x		x					Alterada a referência de cumprimento. Reformulação das actividades previstas.	Ref.º/Actividades A2/Elaboração e implementação do Plano de Qualificação da Intervenção dos Técnicos do ISS, IP A5/Elaboração e implementação de grelha de monitorização do apadrinhamento civil A6/Habilitação de padrinhos civis A7/Colaborar em estudos em parceria com Entidades Externas Nova/Elaboração de Manuais de Processos - Chave do Apadrinhamento Civil Meta Global: C = 80% S = 90%	Meta Global: C = 100% S = 120%
1	1.2	PR	PR_0.1	I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 46% Supera: 49%	Cumpre: 43% Supera: 45% As metas distritais, também sofreram alterações.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	PR	PR_0.1	A1, I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Desenvolvimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 17% Supera: 23%	Cumpre: 10% Supera: 13% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1, I2	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Desenvolvimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 100% Supera: 112%	Cumpre: 93% Supera: 99% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.1	PCAAC		x						Alterada a referência de cumprimento. Não houve alterações das metas distritais	Cumpre: 94%	Cumpre: 93%
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.2, I1	PAII		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 78% Supera: 89%	Cumpre: 64% Supera: 77% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.2, I2	PAII		x						Alterada a referência de cumprimento. Não houve alterações das metas distritais	Cumpre: 79%	Cumpre: 80%
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.3, I1	PCHI		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: a definir Supera: a definir	Cumpre: 2% Supera: 5% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.3, I2	PCHI		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: a definir Supera: a definir	Cumpre: 4% Supera: 10% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.4, I1	PAIES		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 13% Supera: 19%	Cumpre: 8% Supera: 10% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.4, I2	PAIES		x						Alterada a referência de cumprimento. A aguardar resposta sobre ausência de alterações metas distritais	Cumpre: 3% Supera: 5%	Cumpre: 33% Supera: 85% Ausência de metas distritais.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumprir, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	PR	PR_0.1	A2, I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Investimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 46% Supera: 49%	Cumprir: 43% Supera: 46% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2, I2	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Investimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 65% Supera: 72%	Cumprir: 58% Supera: 63% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.1, I1	PARES		x						Alterada a referência de cumprimento.	Supera: 70%	Supera: 69% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.1, I2	PARES		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 64% Supera: 72%	Cumprir: 51% Supera: 58% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.2, I1	MASES		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 81% Supera: 85%	Cumprir: 75% Supera: 77% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.2, I2	MASES		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 88% Supera: 94%	Cumprir: 86% Supera: 89% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.3, I1	PIDDAC - P16		x						Alteração das metas Distritais.		Alteração das metas distritais
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.3, I2	PIDDAC - P16		x						Alterada a referência de cumprimento.	Supera: 42%	Supera: 30% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.4, I1	POPH - 6.12		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 12% Supera: 15%	Cumprir: 5% Supera: 7% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.4, I2	POPH - 6.12		x						Alterada a referência de cumprimento.	Cumprir: 6% Supera: 12%	Cumprir: 3% Supera: 7% As metas distritais, também sofreram alterações.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.4	PR	PR_0.2	I1	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos		x						Foram revistas as metas do objectivo	Cumpre: 46% Supera: 60%	Cumpre: 29% Supera: 39% As metas distritais, também sofreram alterações.
1	1.5	DS	DS_2.2.1	A5	Assegurar a melhoria da intervenção técnica aos tribunais/Recolha de dados mensais referentes aos novos indicadores de produtividade		x						Alterada a referência de cumprimento.		Cumpre: 4 meses Supera: 5 meses
1	1.5	DS	DS_3.1.2	I1	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de desenvolvimento Social (PDS) e dos Planos de Acção (PA)		x						Alterada a referência de cumprimento.	C = 50% S = 60%	Metas Cdist para o I1: Bragança: C=33% e S=67% Setúbal: C=33% e S=67% Lisboa: C=50% e S=100% Meta a alterar I2: Setúbal: n.a.
1	1.5	DS	DS_4.5	I1	Assegurar a concepção, uniformização e avaliação de medidas e políticas de prevenção e apoio social á pessoa idosa, dependente e/ou em situação de dependência		x						De acordo com os cálculos efectuados o critério de superação é de 119%	S = * * Decorre da média ponderada do grau de concretização associado à superação dos indicadores das actividades.	S = 119%
3	3.2	IQC	IQC_1.5	A1	Assegurar a gestão de remunerações promovendo o correcto registo no SISS		X	X		X			Existência de lapsos nas metas distritais constantes em PAISS.	Metas dos CDist: Aveiro: C= -60% S=-55% Coimbra: C= -80% S=-90% Évora: C= -75% S=-85% Faro: C= -90% S=-95% Guarda: C= -75% S=-85% Leiria: C= -80% S=-90% Porto: C= -75% S=-80% Santarém: C= -50% S=-60% V. Castelo: C= -75% S=-85% Viseu: C= -95% S=-100%	Metas dos CDist: Aveiro: C= -55% S=-60% Coimbra: C= -95% S=-100% Évora: C= -95% S=-100% Faro: C= -85% S=-95% Guarda: C= -85% S=-95% Leiria: C= -95% S=-100% Porto: C= -60% S=-65% Santarém: C= -85% S=-95% V. Castelo: C= -95% S=-100% Viseu: C= -85% S=-95%

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família		X						Ajustamento das referências de cumprimento e de superação tendo em conta os constrangimentos informáticos e procedimentais decorrentes do Decreto-Lei n.º 70/2010 e demais legislação atinente à Nova Condição de Recursos (CR), bem como da consequente implementação destas normas.	Cumpre: 70% Supera: 75%	Cumpre: 65% Supera: 72%
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família Pré-Natal		X						Ajustamento das referências de cumprimento e de superação tendo em conta os constrangimentos informáticos e procedimentais decorrentes do Decreto-Lei n.º 70/2010 e demais legislação atinente à Nova Condição de Recursos (CR), bem como da consequente implementação destas normas.	Cumpre: 70% Supera: 75%	Cumpre: 65% Supera: 72%
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A7	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício		X						Ajustamento das metas distritais	Metas distritais: Cumpre: 70% Supera: 80%	Metas distritais: Cumpre: 60% Supera: 70%
4	4.5	PIA	PIA_2.1	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Abono de Família		X						Ajustamento das referências de cumprimento e de superação tendo em conta os constrangimentos informáticos e procedimentais decorrentes do Decreto-Lei n.º 70/2010 e demais legislação atinente à Nova Condição de Recursos (CR), bem como da consequente implementação destas normas.	Cumpre: 30 Supera: 27	Cumpre: 35 Supera: 28
4	4.5	PIA	PIA_2.2	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal		X						Ajustamento das referências de cumprimento e de superação tendo em conta os constrangimentos informáticos e procedimentais decorrentes do Decreto-Lei n.º 70/2010 e demais legislação atinente à Nova Condição de Recursos (CR), bem como da consequente implementação destas normas.	Cumpre: 30 Supera: 27	Cumpre: 35 Supera: 28

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Projecto Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
4	4.5	PIA	PIA_2.7	I1									Ajustamento das metas distritais	Metas distritais: Cumpre: 30 Supera: 35	Metas distritais: Cumpre: 90 Supera: 85
5	5.2	RH	RH_3.3	I2	Aumentar as qualificações escolares dos trabalhadores do ISS	X							Actualizada a calendarização das actividades	A1 Jan-Abr	A1 Jan-Jul
5	5.2	RH	RH_4.6	A5	Prazo de resposta formação externa		X						Ajustamento de lapso nas referências de cumprimento e superação, no que diz respeito ao prazo máximo de referência.	Cumpre: 95% em 5 du Supera: 97% em 5 du	Cumpre: 95% (até 5 du antes do início do curso) Supera: 97% (até 5 du antes do início do curso)
5	5.2	RH	RH_4.6	A6	Prazo de resposta auto-formação		X						Ajustamento de lapso nas referências de cumprimento e superação, no que diz respeito ao prazo máximo de referência.	Cumpre: 95% em 5 du Supera: 97% em 5 du	Cumpre: 95% (até 5 du antes do início do curso) Supera: 97% (até 5 du antes do início do curso)
5	5.2	RH	RH_4.6	A8	Emissão de Certificados/Declarações			X					Correcção de incoerência no indicador definido face às metas estabelecidas.	Indicador: Percentagem de Certificados emitidos/entregues no prazo máximo estabelecido Cumpre: 40 du Supera: 30 du	Indicador: Prazo máximo de emissão de certificados Cumpre: 40 du Supera: 30 du
5	5.2	RH	RH_4.7	I2	Avaliar a Execução do Plano	X		X					Alteração das referências de cumprimento e superação em coerência com o indicador do objectivo e com o QUAR.	Indicador: Nível de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) Fórmula: Somatório (nível de satisfação dos questionários no funcionamento global da acção)/Nº total de questionários Cumpre: 85% Supera: 95%	Indicador: Nível de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) Fórmula: Somatório (nível de satisfação dos questionários no funcionamento global da acção)/Nº total de questionários Cumpre: 3 Supera: 4
5	5.5	RH	RH_0.3	I1	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores		X						Revista referência de superação.	Cumpre: 80% Supera: 90%	Cumpre: 80% Supera: 85%
5	5.6	RH	RH_3.1	I1	Assegurar o Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS,IP		X						A calendarização das actividades foi revista e ajustada ao novo contexto. Considerada a transição para 2012 das actividades A3, A5 e A8. Introduzida nova actividade.	Actividade A2 Jun-Set Actividade A3 Jul-Set Actividade A5 Jun-Dez Actividade A8 Jun-Dez Actividade A9 Jul-Nov	Actividade A2 - alteração da calendarização Set-Dez Actividade A3 - Transita para 2012 Actividade A5 - Transita para 2012 Actividade A8 - Transita para 2012 Actividade A9 - alteração da calendarização Set-Dez Nova actividade - Levantamento das condições para definição de Medidas de Autoprotecção no âmbito da Segurança Contra Incêndio

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpra, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
5	5.6	RH	RH_3.2	I1	Assegurar a Gestão Ambiental no ISS, I.P.		X						A calendarização das actividades foi revista e ajustada ao novo contexto. Considerada a transição para 2012 das actividades A3, A5 e A8. Introduzida nova actividade.	Actividade A3 Jan-Abr	Actividade A3 - Transita para 2012
6	6.3	PR	PR_0.3	I1	Garantir o cumprimento das obrigações do ISS, I.P. contratualizadas com os Gestores do POAT, POPH e SAMA nas candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 81%
6	6.3	PR	PR_0.3	A1	Violência Doméstica		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 86%
6	6.3	PR	PR_0.3	A2	Sem Abrigo		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 85%
6	6.3	PR	PR_0.3	A3	Rede Social		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 85%
6	6.3	PR	PR_0.3	A4	Go-Pro		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 78%
6	6.3	PR	PR_0.3	A5	Única								Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 78%
6	6.3	PR	PR_0.3	A6	Plano de Formação		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 79%
6	6.3	PR	PR_0.3	A7	Estudo RSI		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 85%
6	6.3	PR	PR_0.3	A8	Assistência Técnica 6.12 do POPH	x							Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 78%
6	6.3	PR	PR_0.3	A9	SCORE III		x			x			Eliminado pois o projecto não foi aprovado	Cumpr: 80%	Projecto suspenso
6	6.3	PR	PR_0.3	A10	Perfis de Competências		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 85%
6	6.3	PR	PR_0.3	A11	Ano Europeu do Voluntariado		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 67%
6	6.3	PR	PR_0.3	A12	Operação Multicanal		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 86%
6	6.3	PR	PR_0.3	A13	CIG		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpr: 80%	Cumpr: 75%

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
6	6.3	PR	PR_0.3	A14	CPCJ'S		x			x			Alterada a referência de cumprimento.	Cumpre: 80%	Cumpre: 85%
6	6.3	PR	PR_0.3	A15	CLDS	x							Foram acrescentados 5 candidaturas que por lapso não tinham sido consideradas (candidaturas 17 à 21)	Cumpre: 80%	Foram acrescentados 5 candidaturas que por lapso não tinham sido consideradas Cumpre: 80%
6	6.4	PL	GP_0.1	A2	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.1	A2.6	Elaboração dos PA por área funcional								Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.1	A4	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP Implementar processo de avaliação 360. ^o		x						Reprogramada de Jun para Out face à aprovação do prolongamento da candidatura até 31/12/2011 (Projecto co-financiado no âmbito do SAMA). Acrescentada menção a (C2E AM2)	Implementar processo de avaliação 360. ^o Início Janeiro Fim Junho	Implementar processo de avaliação 360. ^o (C2E AM4) Início Janeiro Fim Outubro
6	6.4	PL	GP_0.2	A1	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.2	A2, I1	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.2	A2, I2	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.2	A2.1	Recolha e actualização da informação mensal de monitorização de projectos e objectivos		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.2	A2.2	Minimizar informação mensal de monitorização de projectos e objectivos não disponível.		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)
6	6.4	PL	GP_0.2	A3	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano		x						Acrescentada referência a (C2E AM2)		Acrescentada referência a (C2E AM2)

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa Auxiliar Metas	Intervinentes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
6	6.4	PL	GP_0.2	A5	Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP		x						Alterada a periodicidade em virtude de aprovação do prolongamento da candidatura até 31/12/2011 (Projecto co-financiado no âmbito do SAMA)	Meta: 0 atrasos (30/Jun) Superação: Antecipação acumulada, em dias, equivalente a -10%, -12 (15/Jun)	Meta: 0 atrasos (30/Dez) Superação: -20 (30/Nov)
6	6.5	AT	AT_0.1	I1	Garantir o cumprimento das fases contratualizadas, de acordo com os processos planeados							x	Alterado o RN do objectivo.	RN: Delmira Correia	RN: Simões Monteiro
6	6.5	GI	GI_1.2	A2, I2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos			X					Alteração das metas Distritais Conforme reunião do dia 14/Set com GGI foi abordada a situação, uma vez que tinha sido pedida a alteração e só foi efectuada a nível do ISS, pelo que agora se faz ao nível dos CDist. A diferença da meta entre o valor do ISS e os CDist foi devidamente esclarecida pela AF. No mapa das metas Distritais o Código é A2,I1 o que devia ser alterado para ficar coincidente	Cumpre:80% Supera:90%	Metas dos Cdist: C=70% S=80%
6	6.6	PR	PR_0.5	I1	Optimizar a Gestão dos Programas	x	x						Alterações da periodicidade de algumas das actividades	Supera:100%	Supera:75%

Missão, Visão e Valores

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).

Missão

Garantir a protecção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema público de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações, e promovendo o exercício da acção social.

Visão

Ser reconhecido como uma entidade de referência na prestação de um serviço público eficiente, de qualidade e de proximidade, promovendo a coesão social.

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.

Valores

Respeito

Cortesia

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

Diferenciação positiva

Melhoria contínua

Preservação ambiental

SEGURANÇA SOCIAL AGORA E SEMPRE

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 socioeconómica, 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.

Recursos Humanos e Financeiros

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Recursos Humanos *	11.159	11.720	12.453	12.911	13.698	14.692	15.383
Recursos Financeiros	20.634,16	21.102,40	19.378,69	18.450,879	17.692	16.505	15.400
Sistema de Protecção Social de Cidadania	7.524,97	7.813,49	6.980,92	6.368,869	6.118	5.591	5.208
Acção Social	1.562,58	1.660,71	1.456,86	1.424,181	1.400	1.238	1.176,36
Solidariedade	4.449,56	4.573,78	4.168,77	3.866,422	3.184	2.918	2.657,91
Protecção Familiar	1.512,83	1.579,00	1.355,29	1.078,266	1.534	1.435	1.373,33
Sistema Previdencial	12.800,59	12.967,73	12.111,84	11.794,661	11.268	10.621	9.945,80
Administração	308,59	321,04	302,38	287,349	305	292	282,50

* Dados a 31.Dezembro do ano anterior

Objectivos Estratégicos

	Requisitos de Negócio	Objectivos Funcionais	Indicadores
OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social	5	26	57
OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações	4	4	5
OE 3. Garantir o cumprimento contributivo	2	2	5
OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	8	14	67
OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores	6	23	51
OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços	7	29	112
	32	98	297

Requisitos de Negócio

OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social	Objectivos Funcionais	Indicadores
1.1 Assegurar o <i>take up</i> adequado das prestações garantindo o acesso dos cidadãos aos seus direitos	3	3
1.2 Aumentar a cobertura dos serviços/ respostas sociais	5	33
1.3 Controlar os níveis de qualidade reflectidos nos acordos de cooperação estabelecidos com as IPSS	5	5
1.4 Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS	5	5
1.5 Aumentar a eficácia de programas / iniciativas de promoção de desenvolvimento social	8	11
	26	57

Requisitos de Negócio

OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações	Objectivos Funcionais	Indicadores
2.1 Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários	2	2
2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas	-	-
2.3 Melhorar a qualidade dos dados/ registos de identificação de beneficiários	2	1
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	-	2
	4	5

Requisitos de Negócio

OE 3. Garantir o cumprimento contributivo	Objectivos Funcionais	Indicadores
3.1 Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva	2	4
3.2 Reduzir os erros verificados nas DR	-	1
	2	5

Requisitos de Negócio

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	Objectivos Funcionais	Indicadores
4.1 Reduzir o tempo de espera nos serviços	1	7
4.2 Prestar um atendimento presencial e telefónico adequado	3	3
4.3 Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações	1	6
4.4 Promover a utilização de canais de atendimento alternativos	1	1
4.5 Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas	7	22
4.6 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas	-	8
4.7 Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes	-	5
4.8 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais	1	15
	14	67

Requisitos de Negócio

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores	Objectivos Funcionais	Indicadores
5.1 Melhorar a adequação dos perfis dos colaboradores às funções do ISS	3	3
5.2 Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)	7	16
5.3 Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização	5	5
5.4 Incentivar a implementação do processo de avaliação 360º	-	1
5.5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores	5	23
5.6 Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores	3	3
	23	51

Requisitos de Negócio

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços	Objectivos Funcionais	Indicadores
6.1 Melhorar/ equilibrar os níveis de produtividade dos serviços	2	17
6.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	1	3
6.3 Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/ programas	3	18
6.4 Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços	2	19
6.5 Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição / controlo de SLA's internos)	13	21
6.6 Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização/informatização dos mesmos	12	13
6.7 Melhorar a qualidade de dados do SISS	2	21
	101	112

Glossário

Sigla	Descrição
AP	Administração e Património
AT	Apoio Técnico
CM	Comunicação
DS	Desenvolvimento Social
FI	Fiscalização
GF	Gestão Financeira
GI	Gestão da Informação
IQC	Identificação, Qualificação e Contribuições
JC	Jurídico e Contencioso
PD	Prestações Diferidas
PIA	Prestações Imediatas e Atendimento
PIEC	Programa para a Inclusão e Cidadania
GP	Planeamento
PR	Apoio a Programas
QA	Qualidade e Auditoria
RH	Recursos Humanos
RP	Riscos Profissionais

Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional

Objectivo Estratégico	Requisito	Áreas Funcionais																	Total Geral
		AP	AT	CM	DS	FISC	GF	GI	IQC	JC	PD	PIA	PIEC	PL	PR	QA	RH	RP	
OE1	1.1			2	1														3
	1.2		11		1										21				33
	1.3				3	1	1												5
	1.4						3								1	1			5
	1.5				10								1						11
OE2	2.1					2													2
	2.3								1										1
	2.4						2												2
OE3	3.1					2			2										4
	3.2								1										1
OE4	4.1											7							7
	4.2											3							3
	4.3											6							6
	4.4											1							1
	4.5				2							20							22
	4.6										8								8
	4.7								5										5
	4.8																	15	15
OE5	5.1																3		3
	5.2											5					11		16
	5.3			2												3			5
	5.4													1					1
	5.5																23		23
	5.6							1									2		3
OE6	6.1				3				2	2	5	5							17
	6.2							3											3
	6.3						2								16				18
	6.4													19					19
	6.5	12	1					5	2							1			21
	6.6	1					3	5							1	3			13
	6.7							21											21
Total Geral		13	12	4	20	5	11	35	11	4	13	47	1	20	39	8	39	15	297

Objectivo Estratégico 1:

Reforçar a protecção e inclusão social

1.1 Assegurar o take up adequado das prestações garantindo o acesso dos cidadãos aos seus direitos (pág. 31 – 32)

CM_0.2	I1	PAISS	Assegurar a actualização das páginas do ISS no Portal da Segurança Social, Cidadão e outros
CM_0.3	I1	PAISS	Assegurar a realização de campanhas de comunicação sobre os produtos, serviços e programas da Segurança Social para divulgação de informação aos beneficiários, contribuintes e cidadãos em geral.
DS_3.2	I1	QUAR	Assegurar que as famílias beneficiárias, com prestação RSI deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado de com os padrões de qualidade definidos

1.2 Aumentar a cobertura dos serviços/ respostas sociais (pág. 33 – 39)

DS_2.2	I1	PAISS	Assegurar a implementação da resposta apadrinhamento civil
AT_0.5	I1	PAISS	Assegurar a emissão de pareceres técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido (P5.N23) às solicitações que são feitas ao GAT
AT_0.6	I1	PAISS	Assegurar a emissão doas pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento (PARES;PIDDAC;POPH) e (PAPI;PAIPS;PILAR) no prazo definido

1.2 Aumentar a cobertura dos serviços/ respostas sociais (pág. 33 – 39)

PR_0.1	I1 e I2	PAISS	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos
PR_0.1	A1, I1 e I2	PAISS	Programas de Desenvolvimento
PR_0.1	A1.1	PAISS	PCAAC
PR_0.1	A1.2, I1 e I2	PAISS	PAII
PR_0.1	A1.3, I1 e I2	PAISS	PCHI
PR_0.1	A1.4, I1 e I2	PAISS	PAIES
PR_0.1	A2, I1 e I2	PAISS	Programas de Investimento
PR_0.1	A2.1, I1 e I2	QUAR	PARES
PR_0.1	A2.2, I1 e I2	QUAR	MASES
PR_0.1	A2.3, I1 e I2	QUAR	PIDDAC - P16
PR_0.1	A2.4, I1 e I2	QUAR	POPH - 6.12

1.3 Controlar os níveis de qualidade reflectidos nos acordos de cooperação estabelecidos com as IPSS (pág. 40 – 41)

DS_4.6	I1	PAISS	Acompanhar a execução da resposta social "Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência"
DS_5.1.1	I1	QUAR	Aumentar o acompanhamento técnico às respostas sociais
DS_5.1.1	I2	PAISS	Aumentar o acompanhamento técnico às respostas sociais
GF_3.4	I1	PAISS	Assegurar a inclusão do apoio local às IPSS, na vertente financeira, na lista de acompanhamento do DDS
FISC_0.4	I1	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.

1.4 Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS (pág. 42 – 43)

GF_3.1	I1	PAISS	Optimizar o processo de análise e certificação das contas das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP
GF_3.2	I1 e I2	PAISS	Optimizar o processo de análise e validação dos Orçamentos das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP
PR_0.2	I1	PAISS	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos
QA_1.1	I1	PAISS	Melhorar o sistema de qualificação das respostas sociais

1.5 Aumentar a eficácia de programas / iniciativas de promoção de desenvolvimento social (pág. 44 – 47)

DS_2.1.2	I1	PAISS	Assegurar a manutenção da qualificação do Sistema de Acolhimento
DS_2.2.1	A2, I1 e A2, I2	PAISS	Assegurar a melhoria da intervenção na Assessoria Técnica aos Tribunais\Implementação do Guião do ATT
DS_2.2.1	A5	PAISS	Assegurar a melhoria da intervenção na Assessoria Técnica aos Tribunais\ Recolha de dados mensais referentes aos novos indicadores de produtividade
DS_3.1.2	I1 e I2	PAISS	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de Desenvolvimento Social e dos Planos de Acção
DS_4.1.1	I1 e I2	PAISS	Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL)
DS_4.5	I1	PAISS	Assegurar a concepção, uniformização e avaliação de medidas e políticas de prevenção e apoio social à pessoa idosa, dependente e/ou em situação de deficiência
DS_5.4	I1	PAISS	Avaliação dos acordos de cooperação atípicos de acordo com as tipologias definidas para 2011
PIEC_0.1	I1	PAISS	Integrar crianças e jovens em função da tipicidade das situações e das respostas disponíveis em respostas educativas e formativas

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Assegurar o take up adequado das prestações garantindo o acesso dos cidadãos aos seus direitos

CM_0.2	Assegurar a actualização das páginas do ISS no Portal da Segurança Social, Cidadão e outros									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de actualizações das páginas nos Portais	<input checked="" type="checkbox"/>	960	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	1200					<input checked="" type="checkbox"/>			

CM_0.3	Assegurar a realização de campanhas de comunicação sobre os produtos, serviços e programas da Segurança Social para divulgação de informação aos beneficiários, contribuintes e cidadãos em geral									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	80%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	90%					<input checked="" type="checkbox"/>			

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaboração e aprovação do Plano	GC	Jan	Dez
A2	Redacção e revisão de conteúdos	GC	Jan	Dez
A3	Solicitação das prestações de serviços	GC	Jan	Dez
A4	Aquisição das prestações de serviços	GC	Jan	Dez
A5	Concepção de imagem e produção de suportes de informação	GC	Jan	Dez
A6	Divulgação e controlo das campanhas	GC	Jan	Dez
A7	Gerir o stock de suportes de informação impressos	GC	Jan	Dez
A8	Gerir a base de dados "Gestão de Contactos"	GC	Jan	Dez

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Assegurar o take up adequado das prestações garantindo o acesso dos cidadãos aos seus direitos

Assegurar que as famílias beneficiárias, com prestação RSI deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado de acordo com o definido												
DS_3.2.	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	QUAR	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	90% 95%	100% (Set.)	98%	86% (60 dias)		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	<input checked="" type="checkbox"/>	100%	95%	95%	95%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

Assegurar a implementação da resposta apadrinhamento civil										
DS_2.2.	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
Grau de concretização das actividades	✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.	✓				
	☆	120%				☆				
Ref. ^a	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A2	Elaboração e implementação do Plano de Qualificação da Intervenção dos Técnicos do ISS, IP						Mar	Dez		
A5	Elaboração e implementação de grelha de monitorização do apadrinhamento civil						Mar	Dez		
A6	Habilitação de padrinhos civis					DDS/UIJ	Jan	Dez		
A7	Colaborar em estudos em parceria com Entidades Externas						Jan	Dez		
Nova	Elaboração de Manuais de Processos - Chave do Apadrinhamento Civil						Fev	Jul		

Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido (P5.N23) às solicitações que são feitas ao GAT										
AT_0.5	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
Percentagem de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo	✓	77%	n.a.	n.a.	n.a.	✓				
	☆	98%				☆				

Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento (PARES;PIDDAC;POPH) e (PAPI;PAIPS;PILAR) no prazo definido										
AT_0.6	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
Percentagem de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo	✓	90%	n.a.	n.a.	n.a.	✓				
	☆	95%				☆				

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

PR_01.	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	Taxa de execução financeira	<input checked="" type="checkbox"/> 43% <input checked="" type="checkbox"/> 45%	31% (Set.)	n.d.	n.d.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	<input checked="" type="checkbox"/> 100% <input checked="" type="checkbox"/> 111%	n.d.	n.d.	n.d.	

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	61%	34%	41%	46%	34%	46%	40%	28%	35%	43%	46%	31%	28%	36%	42%	66%	52%	60%
	<input checked="" type="checkbox"/>	63%	40%	42%	50%	40%	48%	43%	29%	37%	45%	52%	36%	29%	39%	44%	70%	57%	62%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<input checked="" type="checkbox"/>	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

* Superação das metas dos indicadores dos programas incluídos no objectivo

A1. Programas de Desenvolvimento

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	<input checked="" type="checkbox"/> 10% <input checked="" type="checkbox"/> 13%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	<input checked="" type="checkbox"/> 93% <input checked="" type="checkbox"/> 99%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	80%	64%	2%	19%	64%	8%	2%	3%	21%	7%	18%	15%	8%	20%	2%	1%	4%
	<input checked="" type="checkbox"/>	100%	75%	3%	25%	75%	9%	5%	6%	25%	10%	24%	17%	11%	24%	4%	2%	8%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir										
	<input checked="" type="checkbox"/>	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir										

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A1.1. PCAAC (Programa Comunitário de Ajuda Alimentar e Carenciados)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização do programa	☑ 93%					☑			
[(N.º de beneficiários abrangidos/N.º de beneficiários previstos)x100]	⊕ 99%	n.a.	n.a.	n.a.		⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 93%	97%	98%	95%	92%	87%	99%	91%	97%	97%	91%	90%	90%	89%	99%	93%	98%	99%
	⊕ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	100%
I2	☑																	
	⊕																	

A1.2. PAII (Programa de Apoio Integrado a Idosos)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	☑ 64%	49% (Set.)	n.d.	n.d.	Grau de concretização do programa	☑ 80%	n.a.	n.a.	n.a.
	⊕ 77%				[(N.º de utentes/formandos abrangidos/N.º de utentes/formandos aprovados)x100]	⊕ 91%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 80%	64%	64%	n.a.	64%	40%	n.a.	n.a.	80%	n.a.	80%	n.a.	64%	64%	64%	n.a.	n.a.	64%
	⊕ 100%	75%	75%	n.a.	75%	47%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	100%	n.a.	75%	75%	75%	n.a.	n.a.	75%
I2	☑ 80%	20%	76%	n.a.	94%	46%	n.a.	n.a.	90%	n.a.	94%	n.a.	90%	75%	50%	n.a.	n.a.	80%
	⊕ 93%	30%	90%	n.a.	100%	55%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	100%	n.a.	100%	83%	100%	n.a.	n.a.	100%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A1.3. PCHI (Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	☑ 2%	48% (Set.)	n.d.	n.d.	Grau de concretização do programa [(N.º de melhorias habitacionais realizadas/N.º de melhorias habitacionais protocoladas)x100]	☑ 4%	n.a.	n.a.	n.a.
	⊕ 5%					⊕ 10%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2%	2%	n.a.	2%	n.a.	n.a.	n.a.	2%	n.a.	2%	n.a.	2%
	⊕	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5%	5%	n.a.	5%	n.a.	n.a.	n.a.	5%	n.a.	5%	n.a.	5%
I2	☑	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4%	4%	n.a.	4%	n.a.	n.a.	n.a.	4%	n.a.	4%	n.a.	4%
	⊕	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	10%	10%	n.a.	10%	n.a.	n.a.	n.a.	10%	n.a.	10%	n.a.	10%

A1.4. PAIES (Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	☑ 8%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização do programa [(N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projectos contratualizados)x100]	☑ 33%	n.a.	n.a.	n.a.
	⊕ 10%					⊕ 85%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	n.a.	n.a.	1%	19%	n.a.	7%	n.a.	5%	15%	10%	6%	n.a.	14%	3%	9%	1%	1%	27%
	⊕	n.a.	n.a.	2%	25%	n.a.	8%	n.a.	9%	17%	13%	9%	n.a.	16%	5%	10%	2%	2%	28%
I2	☑	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir										
	⊕	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir										

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A2. Programas de Investimento

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	☑ 43%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de execução física	☑ 58%			
	★ 46%					★ 63%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 61%	34%	42%	47%	34%	49%	42%	28%	35%	44%	46%	31%	28%	37%	43%	69%	52%	61%
	★ 63%	39%	43%	51%	40%	51%	45%	29%	37%	46%	52%	36%	29%	39%	44%	72%	57%	63%
I2	☑ 73%	48%	15%	73%	71%	65%	80%	51%	67%	77%	71%	66%	29%	65%	41%	68%	64%	49%
	★ 76%	59%	18%	80%	78%	70%	88%	59%	75%	80%	76%	75%	32%	73%	50%	77%	70%	55%

A2.1. PARES (Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	☑ 67%	50%	35%	8%	Grau de concretização do programa [(N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projectos contratualizados)x100]	☑ 51%	36%	24%	4%
	★ 69%					★ 58%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 75%	61%	70%	74%	87%	88%	68%	58%	95%	63%	57%	96%	45%	74%	45%	83%	87%	94%
	★ 76%	72%	71%	82%	88%	89%	73%	60%	100%	67%	63%	98%	47%	77%	47%	86%	93%	97%
I2	☑ 69%	63%	16%	67%	67%	50%	55%	54%	67%	78%	64%	50%	22%	60%	39%	74%	82%	44%
	★ 73%	88%	20%	100%	100%	60%	73%	61%	100%	83%	69%	100%	27%	72%	45%	84%	94%	49%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A2.2. MASES (Medida de Apoio à Segurança de Equipamentos Sociais)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	75%	46% (Set.)	30%	n.a.	Grau de concretização do programa [(N.º de projectos concluídos/N.º de projectos contratualizados)x100]	86%	n.a.	n.a.	n.a.
	77%					89%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	99%	99%	37%	100%	98%	83%	98%	92%	77%	84%	64%	49%	60%	56%	34%	87%	81%	69%
	100%	99%	38%	100%	100%	84%	98%	94%	78%	86%	70%	52%	61%	58%	36%	92%	86%	71%
I2	98%	90%	42%	93%	94%	84%	97%	91%	82%	98%	88%	86%	56%	86%	60%	88%	88%	95%
	100%	100%	50%	96%	97%	87%	100%	95%	88%	100%	90%	91%	57%	93%	67%	100%	94%	100%

A2.3. PIDDAC – P16 (Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	62%	44% (Set.)	24%	n.d.	Grau de concretização do programa [(N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projectos contratualizados)x100]	13%	n.a.	n.a.	n.a.
	72%					30%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	n.a.	44%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	n.a.	0%	53%	0%	0%	n.a.	99%	n.a.	n.a.	89%
	n.a.	88%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	n.a.	0%	66%	0%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	93%
I2	n.a.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	n.a.	0%	50%	0%	0%	n.a.	0%	n.a.	n.a.	67%
	n.a.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	n.a.	0%	100%	0%	0%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A2.4. POPH 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano – Medida 6.12)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de execução financeira	5%	14% (Set.)	n.a.	n.a.	Grau de concretização do programa	3%	0%	n.a.	n.a.
	7%				[(N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projectos contratualizados)x100]	7%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	15%	10%	3%	12%	2%	10%	2%	2%	1%	1%	8%	10%	0%	4%	16%	16%	12%	3%
	17%	10%	4%	16%	10%	12%	4%	3%	2%	2%	12%	15%	0%	6%	17%	20%	16%	4%
I2	6%	0%	0%	0%	11%	14%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
	11%	0%	0%	0%	22%	21%	33%	6%	8%	0%	20%	0%	0%	6%	33%	0%	0%	12%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Controlar os níveis de qualidade das respostas sociais

DS_4.6.	Acompanhar a execução da resposta social "Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência"									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº médio de visitas realizado por família ano	✓	2	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	3					★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	2	2	2	n.a.	2	n.a.	2	2	n.a.	2	n.a.	2	n.a.	n.a.	2	2	2
	★	3	3	3	n.a.	3	n.a.	3	3	n.a.	3	n.a.	3	n.a.	n.a.	3	3	3
I2	✓																	
	★																	

DS_5.1.1.	Aumentar o acompanhamento técnico às respostas sociais										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	QUAR ✓	50%	31% (Set.)	43%	24%	Percentagem de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	✓	30%	n.a.	n.a.	n.a.
	★	60%					★	40%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	★	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
I2	✓	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	★	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Controlar os níveis de qualidade das respostas sociais

Assegurar a inclusão do apoio local às IPSS, na vertente financeira, na lista de acompanhamento do DDS												
GF_3.4.	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de IPSS sinalizadas para acompanhamento técnico, com visita realizada	✓	50%		n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	65%						★				

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	★	65%	65%	65%	65%	60%	65%	60%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
I2	✓																	
	★																	

Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS												
FISC_0.4.	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	✓	2563		1793	3577	3069		✓			
	★	2819						★				

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.4. Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS

GF_3.1.	Optimizar o processo de análise e certificação das contas das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de contas finais analisadas e certificadas		80% 31.Dez	n.a.	n.a.	n.a.		80% 31.Dez			
		90% 31.Dez					90% 31.Dez			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	80% 31.Dez																	
	90% 31.Dez																	
I2																		

GF_3.2.	Optimizar o processo de análise e validação dos Orçamentos das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de Orçamentos Iniciais analisados e validados		100% 30.Nov.	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de IPSS que enviaram os Orçamentos para 2012 dentro do prazo estabelecido	90% Nov.	n.a.	n.a.	n.a.
		100% 15.Nov.					95% Nov.			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	100% 30.Nov.																	
	100% 15.Nov.																	
I2	90% Nov.																	
	95% Nov																	

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.4. Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS

PR_02.	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	✓	29%	30% (Nov.)	n.a.	n.a.		✓			
	+	39%					+			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓	18%	31%	16%	50%	33%	60%	19%	29%	62%	12%	27%	56%	24%	53%	25%	48%	58%	27%
	+	25%	56%	22%	75%	67%	75%	38%	37%	92%	20%	34%	89%	29%	67%	30%	60%	68%	33%
I2	✓																		
	+																		

QA_1.1.	Melhorar o sistema de qualificação das respostas sociais									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de resposta a pedidos de orientação específicos	✓	30 dias	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	+	15 dias					+			

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.5. Assegurar a eficácia de programas/iniciativas de promoção do desenvolvimento social

Assegurar a manutenção da qualificação do Sistema de Acolhimento										
DS_2.1.2.	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de concretização de projectos de vida (N.º de crianças e jovens que cessam o acolhimento e são integradas em meio natural de vida durante o ano 2011 / N.º de crianças e jovens existentes em acolhimento em 31.12.2010) x 100	<input checked="" type="checkbox"/> 12,50% <input checked="" type="checkbox"/> 13,50%	12,50%	18% (Set.)	26%	36%		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%
	<input checked="" type="checkbox"/>	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

DS_2.2.1. Assegurar a melhoria da intervenção na assessoria técnica aos Tribunais

A2. Implementação do Manual do ATT no âmbito de PP e TC

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de respostas PP para os Tribunais de acordo com o Guião	<input checked="" type="checkbox"/> 40% <input checked="" type="checkbox"/> 50%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de respostas TC para os Tribunais de acordo com o Guião	<input checked="" type="checkbox"/> 70% <input checked="" type="checkbox"/> 80%	n.a.	n.a.	n.a.

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	<input checked="" type="checkbox"/>	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	<input checked="" type="checkbox"/>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.5. Assegurar a eficácia de programas/iniciativas de promoção do desenvolvimento social

A5. Recolha de dados mensais referentes aos novos indicadores de produtividade

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Monitorização Mensal dos novos indicadores	☑ 4 meses	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	⊕ 5 meses					⊕			

DS_3.1.2.	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de Desenvolvimento Social (PDS) e dos Planos de Acção (PA)									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de PDS actualizados	☑ 50%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	Percentagem de PA actualizados	☑ 55%	n.d.	n.d.	n.d.
	⊕ 60%						⊕ 60%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 50%	50%	50%	33%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	33%	50%	50%	50%
	⊕ 60%	60%	60%	67%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	100%	60%	60%	60%	67%	60%	60%	60%
I2	☑ 55%	60%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	75%	55%	70%	55%	n.a.	55%	55%	55%
	⊕ 60%	70%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	100%	60%	80%	60%	n.a.	60%	60%	60%

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.5. Assegurar a eficácia de programas/iniciativas de promoção do desenvolvimento social

Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL)												
DS_4.1.1.	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de Unidades Prestadoras com acompanhamento semestral pelas ECL	☑	70%	80% (Jun.)	n.a.	n.a.	Taxa de Ocupação	☑	85%	100% (Set.)	98%	86%
	⊕	80%					⊕	90%				

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	⊕	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
I2	☑	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	⊕	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Assegurar a concepção, uniformização e avaliação de medidas e políticas de prevenção e apoio social à pessoa idosa, dependente e/ou em situação de deficiência												
DS_4.5.	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Média ponderada do grau de concretização das actividades	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	⊕	119%					⊕					
Ref. ^a	Actividades						Responsável	Data de Início	Data de Fim			
A1	Apresentar propostas de medidas de apoio a pessoas idosas							Jan	Dez			
A2	Apresentar propostas de medidas a pessoas dependentes							Jan	Dez			
A3	Apresentar proposta de medidas a pessoas em situação de deficiência							Jan	Mar			

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.5. Assegurar a eficácia de programas/iniciativas de promoção do desenvolvimento social

Avaliação dos acordos de cooperação atípicos de acordo com as tipologias definidas para 2011										
DS_5.4.	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Nº de tipologias de respostas sociais atípicas avaliadas	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	3 4	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	<input checked="" type="checkbox"/>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

Assegurar a promoção de respostas com vista a prevenir e combater as situações indiciadas ou sinalizadas de crianças e jovens em risco										
PIEC_0.1.	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de crianças e jovens que foram reinseridos	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	60% 70%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		

Objectivo Estratégico 2:

**Melhorar o desempenho na atribuição
de prestações**

2.1 Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários (pág. 50)

FISC_0.2	I1 e I2	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações
----------	---------	-------	--

2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas

2.3 Melhorar a qualidade dos dados/ registos de identificação de beneficiários (pág. 51)

IQC_1.3	A2	QUAR	Resolução de pendentes de cartão do cidadão nos prazos estabelecidos
---------	----	------	--

2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas (pág. 52)

GF_0.11	I1	QUAR	Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos referentes ao exercício anterior
GF_2.4	I1	PAISS	Assegurar a cobrança coerciva das prestações sociais

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

2.1. Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários

FISC_0.2.	Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações											
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de processos de fiscalização a agregados de RSI		✓	20.000	24.493 (Set.)	38.898	36.768	N.º de processos de fiscalização ao subsídio de doença e desemprego	✓	7.000	1.428 (Set.)	21.463	18.809
		★	22.000					★	7.700			

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

2.3. Melhorar a qualidade dos dados/registos de identificação de beneficiários

IQC_1.3. Melhorar a qualidade de dados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)

A2. Resolução de pendentes de cartão do cidadão nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo estabelecido	81% em 8du	74% (Set.)	71%	n.a.		81%			
	86% em 8du					86%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	65%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	70%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2																		

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

2.4. Recuperar as prestações indevidamente pagas

Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos referentes ao exercício anterior												
GF_0.11	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	 50%  55%	43% (Nov.) 46% 61%									

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1		50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
		55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%
I2																		
																		

Assegurar a cobrança coerciva das Prestações Sociais												
GF_2.4	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Grau de cumprimento das actividades	 80%  100%	n.a.	n.a.	n.a.							

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Definição tributos e respectiva matriz contabilística	SO, RC e EP	Jan	Dez
A2	Definição tipos de registo e contabilização dos Interfaces GT-SIF e SEF-SIF	SO, RC e EP	Jan	Dez
A3	Definição requisitos subjacentes aos critérios de pesquisa, lançamento e compensação dos documentos registados pelos Interfaces GT-SIF e SEF-SIF	SO, RC e EP	Jan	Dez
A4	Análise e regularização inconsistências de dados em SICCC e SEF, referente a Participações manuais	SO, RC e EP	Jan	Dez
A5	Monitorização e acompanhamento do programa de regularização de saldos	SO, RC e EP	Jan	Dez
A6	Identificação e resolução inconsistências detectadas em testes	SO, RC e EP	Jan	Dez

Objectivo Estratégico 3:

Garantir o cumprimento contributivo

3.1 Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva (pág. 55)

FISC_0.1	I1 e I2	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
IQC_2.2	A3, I1	QUAR	Garantir o acompanhamento mensal de 83 Contribuintes por mês por Gestor
IQC_3.1	A3	PAISS	Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento

3.2 Reduzir os erros verificados nas DR (pág.56)

IQC_1.5	A1	PAISS	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das remunerações (stock)
---------	----	-------	--

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.1. Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva

Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes											
FISC_0.1.	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	N.º de processos concluídos em acções de fiscalização a Contribuintes	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	9.000 9.900	5.778 (Set.)	13.791	10.810	Valor das contribuições apuradas	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	42,50 46,75	16,60 (Set.)	53,90

IQC_2.2. Acompanhar e controlar a implementação do Gestor do Contribuinte

A3. Garantir o acompanhamento mensal de 83 Contribuintes por mês por Gestor

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de Contribuintes acompanhados por Gestor	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	83 91	78	85	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	69	65	82	84	117	70	187	67	82	105	61	82	84	70	73	70	159	74
	<input checked="" type="checkbox"/>	75	72	90	92	129	77	206	74	91	115	67	90	93	76	80	77	175	82
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																		
	<input checked="" type="checkbox"/>																		

IQC_3.1. Assegurar o acompanhamento dos contribuintes devedores

A3. Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de apresentação da proposta	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	55 50	na	na	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
	<input checked="" type="checkbox"/>	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.2. Reduzir os erros verificados nas DR

IQC_1.5. Assegurar a gestão de remunerações promovendo o correcto registo no SISS

A1. Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das remunerações (stock)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de redução dos erros	<input checked="" type="checkbox"/> -36% <input checked="" type="checkbox"/> -41%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/> -55%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -75%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -85%	<input checked="" type="checkbox"/> -85%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -30%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -60%	<input checked="" type="checkbox"/> -85%	<input checked="" type="checkbox"/> -60%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -85%			
	<input checked="" type="checkbox"/> -60%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -80%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -35%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -65%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%	<input checked="" type="checkbox"/> -65%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -100%	<input checked="" type="checkbox"/> -95%			
I2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Objectivo Estratégico 4:

Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1 Reduzir o tempo de espera nos serviços (pág. 63 – 66)

PIA_5.2	I1	PAISS	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial
PIA_5.2	A1	PAISS	Realizar um estudo sobre o atendimento por marcação
PIA_5.2	A2	PAISS	Avaliar / tipificar atendimentos superiores a 30 minutos
PIA_5.2	A3	PAISS	Reavaliar critérios subjacentes ao PDT de referência
PIA_5.2	A4	PAISS	Definir padrões de qualidade associados ao atendimento
PIA_5.2	A5	PAISS	Reformular os conteúdos das comunicações escritas (Textos das cartas - Dívida/Notas de Reposição/Desemprego)
PIA_5.2	A6	PAISS	Implementação do Atendimento diferido (envelope c/ destacável)
PIA_5.2	A8	PAISS	Implementar as medidas imediatas para gestão mais eficaz no atendimento (tais como, triagem , gestão de sala, afixação de prazos)
PIA_5.2	A10	PAISS	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial

4.2 Prestar um atendimento presencial e telefónico adequado (pág. 67)

PIA_4.1	I1	PAISS	Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center
PIA_4.2	I1	QUAR	Melhorar a eficácia do atendimento telefónico maximizando a resolução das chamadas telefónicas no 1º contacto.
PIA_4.3	I1	PAISS	Melhorar a eficiência do atendimento telefónico maximizando a quantidade de chamadas atendidas até 60 segundos de espera

4.3 Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações (pág. 68 – 69)

PIA_5.4	I1	PAISS	Optimizar o processo de Gestão das Reclamações
PIA_5.4	A2	PAISS	Uniformizar/Tipificar as respostas às reclamações
PIA_5.4	A4	PAISS	Responder atempadamente a reclamações escritas da responsabilidade do atendimento

4.4 Promover a utilização de canais de atendimento alternativos (pág. 70)

PIA_0.5	I1	QUAR	Promover a utilização de canais alternativos
---------	----	------	--

4.5 Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas (pág. 71 – 79)

PIA_0.2	A1	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de parentalidade
PIA_0.2	A2	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de desemprego
PIA_0.2	A3	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de doença
PIA_0.2	A4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos subsídios sociais de Parentalidade
PIA_0.2	A5	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento do subsídio social de Desemprego
PIA_0.3	A1	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família

4.5 Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas (pág. 71 – 79)

PIA_0.3	A2	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família Pré-Natal
PIA_0.3	A3	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de bonificação por deficiência
PIA_0.3	A4	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa
PIA_0.3	A5	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Subsídio de Funeral
PIA_0.3	A6	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de RSI
PIA_0.3	A7	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos dos processos de subsídio mensal vitalício
PIA_2.1	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Abono de Família
PIA_2.2	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal
PIA_2.3	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência
PIA_2.4	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa
PIA_2.5	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Subsídio de Funeral
PIA_2.6	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI
PIA_2.6	A33.1	PAISS	Assegurar o tratamento atempado de PROAVE's (processos de averiguação) de RSI
PIA_2.7	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício
DS_3.3	A3, I1 e I2	PAISS	Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)

4.6 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas (pág. 80 – 86)

PD_0.1	A1, A2, A3	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
PD_0.2	A1, A2, A3	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez

4.6 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas (pág. 80 – 86)

PD_0.3	A1, A2, A3	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte
PD_0.4	A1	QUAR	Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI
PD_0.5	A1	QUAR	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice
PD_0.5	A2	PAISS	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez
PD_0.6	A1, A2, A3	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência (agregado regimes social e previdencial)
PD_0.9	A1, A2, A3	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) CNP

4.7 Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes (pág. 87 – 89)

IQC_1.4	A1	QUAR	Garantir a primeira decisão dos processos de Incentivos ao Emprego nos prazos estabelecidos
IQC_1.6	A1	QUAR	Melhorar o tempo de resposta no registo de novas qualificações de TCO entradas desde o início do ano
IQC_2.1	A1	QUAR	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva nos prazos estabelecidos
IQC_2.1	A2	PAISS	Resposta a reclamações de dívida nos prazos estabelecidos
IQC_4.3	A1	QUAR	Garantir a emissão atempada dos formulários E101/A1

4.8 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais (pág. 90 – 93)

RP_1.1	I1	PAISS	Melhorar o Desempenho na Confirmação da Doença Profissional
RP_1.1	A1	PAISS	R1 - Uniformização dos processos entre os Locais de Actuação e alterar praticas processuais para melhoria do desempenho

4. 8 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais (pág. 90 – 93)

RP_1.1	A2	PAISS	R2 - Reformulação de Procedimentos com a Implementação do Sistema de Informação GesRisp
RP_1.1	A3	PAISS	R3- Elaboração de Estudo Relativo aos Tempos Médios de Certificação da Doença Profissional
RP_1.1	A4	PAISS	R11 - Desenvolvimento de Uma Política de Qualidade e Critérios de qualidade dos Serviços
RP_1.1	A5	PAISS	R10 - Desenvolvimento de um Programa de Auditorias
RP_1.1	A6	PAISS	R12 - Estabelecer uma Rede de Conhecimento e de Comunidades de Práticas
RP_1.1	A6.1	PAISS	Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP
RP_1.1	A6.2	PAISS	Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP
RP_1.1	A7	PAISS	Assegurar um tempo máximo de envio de 180 dias dos Relatórios e Exames Médicos solicitados pelos Organismos estrangeiros
RP_1.1	A8	PAISS	Desenvolver Protocolos com Parceiros (R 21), no âmbito do Desenvolvimento do Módulo do Laboratório (GesRisp)
RP_1.1	A8.1	PAISS	Desenvolver a Base de conhecimento de Factores de Risco na área Laboral
RP_1.1	A9	PAISS	Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20)
RP_1.1	A10	PAISS	Estudo de caracterização da tipologia dos Processos de Migrantes, no âmbito do Módulo de Migrantes (GesRisp)
RP_1.1	A11	PAISS	Assegurar um índice de eficácia dos resultados das diversas análises laboratoriais

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização ponderado dos indicadores de actividade	☑	75%	43%*	33%*		☑			
	★	>85%				★			

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Realizar um estudo sobre o atendimento por marcação		Abr	Set
A2	Avaliar / tipificar atendimentos superiores a 30 minutos		Mar	Set
A3	Reavaliar critérios subjacentes ao PDT de referência		Abr	Set
A4	Definir padrões de qualidade associados ao atendimento		Set	Nov
A5	Reformular os conteúdos das comunicações escritas (Textos das cartas - Dívida/Notas de Reposição/Desemprego)		Jan	Mar
A6	Implementação do Atendimento diferido (envelope c/ destacável)		Jan	Mai
A8	Implementar as medidas imediatas para gestão mais eficaz no atendimento (tais como, triagem , gestão de sala, afixação de prazos)		Jan	Jun
A9	Assegurar a monitorização de indicadores operacionais e feedback aos atendedores			
A10	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial		Jan	Dez

PIA_5.2.

* Percentagem de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos.

A1. Realizar um estudo sobre o atendimento por marcação									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Entrega de relatório até 30 de Junho	☑	0 atrasos	n.a.	n.a.		☑			
	★	-2				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	★	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
I2	☑																	
	★																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

A2. Avaliar / tipificar atendimentos superiores a 30 minutos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Concretização da actividade até 31 de Março	0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-2					-2			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
I2																		

A3. Reavaliar critérios subjacentes ao PDT de referência

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Concretização da actividade até 31 de Maio	0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-2					-2			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
I2																		

A4. Definir padrões de qualidade associados ao atendimento

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Concretização da actividade até 31 de Março	0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-2					-2			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
I2																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

A5. Reformular os conteúdos das comunicações escritas (Textos das cartas - Dívida/Notas de Reposição/Desemprego)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do Plano do Projecto	☑ 100% ⊕ 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	⊕ 90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2	☑																	
	⊕																	

A6. Implementação do Atendimento diferido (envelope c/ destacável)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Implementação em 90% dos SA grandes	☑ 90% ⊕ 100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	⊕ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I2	☑																	
	⊕																	

A8. Implementar as medidas imediatas para gestão mais eficaz no atendimento (tais como, triagem , gestão de sala, afixação de prazos)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades planeadas	☑ 80% ⊕ 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	⊕ 90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2	☑																	
	⊕																	

A10. Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de clientes com tempos de espera superiores a 30 minutos	☑	34%				☑			
	⊕	30%	n.a.	n.a.	n.a.	⊕			

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Prestar um atendimento presencial e telefónico adequado

Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center												
PIA_4.1	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço	✓	3,5	4,0 (Set.)	4,0	4,1	n.a.		✓			
	★	3,8						★				

Melhorar a eficácia do atendimento telefónico maximizando a resolução das chamadas telefónicas no 1º contacto												
PIA_4.2	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de chamadas telefónicas resolvidas no 1º contacto	QUAR	✓	85%	93% (Set.)	94%	n.a.		✓			
		★	90%					★				

Melhorar a eficiência do atendimento telefónico maximizando a quantidade de chamadas atendidas até 60 segundos de espera												
PIA_4.3	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de chamadas atendidas até 60 segundos de espera		✓	85%	52% (Set.)	56%	n.a.		✓			
		★	95%					★				

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.3. Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações

Optimizar o processo de Gestão das Reclamações																			
PIA_5.4	Indicador 1		Meta			Indicador 2		Meta		2010			2009			2008			
		Grau de concretização das actividades		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	80% 90%		n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>									

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A2	Uniformizar/Tipificar as respostas às reclamações	DPA/UGA	Jan	Out
A3	Definir procedimento de tratamento de reclamações	DPA/UGA		
A4	Responder atempadamente a reclamações escritas exaradas em livro de reclamações	DPA/UGA	Jan	Dez

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	<input checked="" type="checkbox"/>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A2. Uniformizar/Tipificar as respostas às reclamações

Indicador 1		Meta		2010			2009			2008			Indicador 2		Meta		2010			2009			2008		
Concretização da actividade até 31 de Maio		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	0 atrasos - 5		n.a.	n.a.	n.a.				<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>														

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<input checked="" type="checkbox"/>	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A4. Responder atempadamente a reclamações escritas exaradas em livro de reclamações

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	☑	85%				☑			
	⊕	95%	n.a.	n.a.	n.a.	⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	⊕	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	☑																	
	⊕																	

Promover a utilização de canais alternativos										
PIA_0.5	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
		Percentagem de atendimentos realizado por canal alternativo ao presencial QUAR	✓ 37% ☆ 44%	33%	33%	n.a.		✓ ☆		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

PIA_02 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações do Sistema Previdencial

A1. Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de parentalidade

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	 95%	92%	95%	96%					
	 97%	(Set.) 20 dias	20 dias	20 dias					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
I2																		
																		

A2. Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de desemprego

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	 95%	96%	95%	94%					
	 97%	(Set.) 20 dias	20 dias	20 dias					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
I2																		
																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

A3. Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de doença

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	✓ 95%	95%	97%	95%		✓			
	✱ 97%	20 dias (Set.)	20 dias	20 dias		✱			

QUAR

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	✱ 97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
I2	✓																	
	✱																	

A4. Assegurar o tempo médio de deferimento dos subsídios sociais na Parentalidade

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento	✓ 25 dias	9	7	-		✓			
	✱ 23 dias	(Set.)				✱			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
	✱ 23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
I2	✓																	
	✱																	

A5. Assegurar o tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento	✓ 20 dias	10	7	28		✓			
	✱ 17 dias	(Set.)				✱			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	✱ 17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
I2	✓																	
	✱																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

PIA_03 Assegurar os tempos de deferimento das prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania

A1. Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 30 dias	✓ 65%	90%	n.a.	n.a.		✓ 65%			
	✱ 72%					✱ 72%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	✱ 72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%
I2	✓																	
	✱																	

A2. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 30 dias	✓ 65%	92%	n.a.	n.a.		✓ 65%			
	✱ 72%	(Set.)				✱ 72%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	✱ 72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%
I2	✓																	
	✱																	

A3. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 40 dias	✓ 65%	79%	n.a.	n.a.		✓ 65%			
	✱ 70%	(Set.)				✱ 70%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	✱ 70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
I2	✓																	
	✱																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

A4. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 100 dias	☑	60%	87%	n.a.		☑			
	★	65%	(Set.)	n.a.		★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
	★	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
I2	☑																	
	★																	

A5. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Subsídio de Funeral

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 30 dias	☑	85%	97%	n.a.		☑			
	★	90%	(Set.)	n.a.		★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	★	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2	☑																	
	★																	

A6. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 65 dias	☑	65%	n.a.	n.a.		☑			
	★	70%	n.a.	n.a.		★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	★	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
I2	☑																	
	★																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

A7. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 35 dias	☑	60%	92%	n.a.		☑			
	⊕	70%	90 dias (Set.)	n.a.		⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
	⊕	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
I2	☑																	
	⊕																	

Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Abono de Família

PIA_2.1	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo Médio de Deferimento		☑	35 dias	13	43		☑			
		⊕	28 dias	(Set.)	49		⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
	⊕	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
I2	☑																	
	⊕																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

PIA_2.2	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	35 dias 28 dias	13 (Set.)	43	49		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
	<input checked="" type="checkbox"/>	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

PIA_2.3	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo Médio de Deferimento	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	40 dias 36 dias	22 (Set.)	45	62		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	<input checked="" type="checkbox"/>	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa												
PIA_2.4	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Tempo médio de deferimento dos requerimentos	✓	100 dias	90 dias	48 (Set.)	108	141			✓		

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	+	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
I2	✓																		
	+																		

Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Subsídio de Funeral												
PIA_2.5	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Tempo Médio de Deferimento	✓	30 dias	28 dias	8	27	40			✓		

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	+	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
I2	✓																	
	+																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

PIA_2.6	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	65 dias	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	60 dias					<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	70	55	70	55	55	55	70	55	55	70	55	70	55	70	55	55	55
	<input checked="" type="checkbox"/>	60	50	60	50	50	50	60	50	50	60	50	60	50	60	50	50	50
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A33.1. Assegurar o tratamento atempado de PROAVE's (processos de averiguação) de RSI

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de tratamento dos processos	<input checked="" type="checkbox"/>	30 dias	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	27 dias				<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	<input checked="" type="checkbox"/>	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.5. Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas

PIA_2.7	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento		☑ 90 dias	31	85	117		☑			
		⊕ 85 dias					⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	⊕	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
I2	☑																	
	⊕																	

DS_3.3 Assegurar a melhoria da intervenção técnica no âmbito do RSI

A3. Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de elaboração de informação social	☑ 31 dias	n.d.	n.d.	n.d.	Percentagem de informações sociais elaboradas até 35 dias	☑ 70%	n.d.	n.d.	n.d.
	⊕ 25 dias					⊕ 75%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	30 dias	15 dias	30 dias	30 dias	21 dias	30 dias	30 dias	60 dias	30 dias	40 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias
	⊕	25 dias	10 dias	25 dias	25 dias	15 dias	25 dias	25 dias	50 dias	25 dias	30 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias
I2	☑	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	⊕	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

PD_0.1 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Velhice

A1. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓ 50 dias	49	50	64		✓			
	★ 45 dias	(Set.)				★			

A2. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP

Indicador 1	Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓ 27,0 dias	27	24	30		✓			
	★ 24,3 dias	(Set.)				★			

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos CDist

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓ 23,0 dias	22	27	35		✓			
	★ 20,7 dias	(Set.)				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓	22	15	65	15	15	25	15	30	15	31	15	15	17	15	38	15	15	21
	★	19,8	13,5	58,5	13,5	13,5	22,5	13,5	27	13,5	27,9	13,5	13,5	15,3	13,5	34,2	13,5	13,5	18,9
I2	✓																		
	★																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

PD_02 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Invalidez

A1. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓	152 dias	154 (Set.)	153	194	✓			
	✱	137 dias				✱			

A2. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez no CNP

Indicador 1	Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓	45,20 dias	58 (Set.)	51	69	✓			
	✱	40,57 dias				✱			

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez nos CDist

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	✓	106,80 dias	96 (Set.)	102	125	✓			
	✱	96,1 dias				✱			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓	70	50	280	64	34	118	40	110	90	143	112	64	77	76	75	155	54	60
	✱	63	45	252	58	31	106	36	99	81	129	101	58	69	68	68	140	49	54
I2	✓																		
	✱																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

PD_03 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte

A1. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> 50 dias	49	48	52		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/> 45 dias	(Set.)				<input checked="" type="checkbox"/>			

A2. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte no CNP

Indicador 1	Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> 26,0 dias	29	24	29		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/> 23,4 dias	(Set.)				<input checked="" type="checkbox"/>			

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte nos CDist

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> 23,90 dias	20	24	24		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/> 21,5 dias	(Set.)				<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	28	19	65	15	15	20	15	30	15	26	22	15	22	15	31	20	15	20
	<input checked="" type="checkbox"/>	25	17	59	14	14	18	14	27	14	23	20	14	20	14	28	18	14	18
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																		
	<input checked="" type="checkbox"/>																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

PD_04 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de CSI

A1. Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> 30 dias	21	28	44		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/> 27 dias	(Set.)				<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	30,0	30,0	23,0	36,0	18,0	32,0	30,0	30,0	19,0	35,0	29,0	30,0	32,0	35,0	35,0	28,0	25,0	26,0
	<input checked="" type="checkbox"/>	27	27	20,7	32,4	16,2	28,8	27	27	17,1	31,5	26,1	27	28,8	31,5	31,5	25,2	22,5	23,4
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																		
	<input checked="" type="checkbox"/>																		

PD_05 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão Social

A1. Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão Social de Velhice	<input checked="" type="checkbox"/> 53 dias	48	93	104		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/> 48 dias					<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	90	167	52	30	26	62	15	49	25	65	57	30	40	95	89	25	28	15
	<input checked="" type="checkbox"/>	81	150	47	27	23	56	14	44	23	59	51	27	36	86	80	23	25	14
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																		
	<input checked="" type="checkbox"/>																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

A2. Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão Social de Invalidez	117 dias								
	105 dias	108	169	213					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	103	159	164	113	37	150	50	109	70	131	156	65	109	166	92	125	63	46
	93	143	148	102	33	135	45	98	63	118	140	59	98	149	83	113	57	41
I2																		

PD_0.6 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Complemento por Dependência

A1. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência (agregado regimes social e previdencial)

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	115 dias	n.d.	n.d.	n.d.					
	104 dias								

A2. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos internacionais de Complemento por Dependência CNP

Indicador 1	Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	19 dias	n.d.	n.d.	n.d.					
	17,1 dias								

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.6. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos internacionais de Complemento por Dependência nos CDist

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	☑	96 dias	n.d.	n.d.		☑			
	⊕	86,4 dias				⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	69	33	249	62	19	111	36	76	58	132	108	54	104	79	67	130	40	44
	⊕	62	30	224	56	17	100	32	68	52	119	97	49	94	71	60	117	36	40
I2	☑																		
	⊕																		

PD_0.9 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF)

A1. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF)

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	☑	30 dias	n.d.	n.d.		☑			
	⊕	27 dias				⊕			

A2. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) no CNP

Indicador 1	Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	☑	12 dias	n.d.	n.d.		☑			
	⊕	11 dias				⊕			

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) no CDist

Indicador 1	Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	☑	18 dias	n.d.	n.d.		☑			
	★	16,2 dias				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	24	11	55	11	11	15	11	13	13	23	21	11	19	13	28	20	11	12
	★	22	10	50	10	10	14	10	12	12	21	19	10	17	12	25	18	10	11
I2	☑																		
	★																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.7. Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes

IQC_1.4 Assegurar a gestão dos incentivos ao emprego no âmbito do SISS

A1. Garantir a primeira decisão dos processos de Incentivos ao Emprego nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos de incentivo ao emprego tratados em 30 dias	84%	75% (Set.)	57%	n.a.		84%			
	89%					89%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	80%	85%	85%	80%	80%	85%	85%	85%
	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	90%	85%	85%	90%	90%	90%
I2																		

IQC_1.6 Assegurar procedimentos inerentes à identificação de Pessoas Singulares e Pessoas Colectivas e respectivo enquadramento

A1. Melhorar o tempo de resposta no registo de novas qualificações de TCO entradas desde o início do ano

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de qualificações de TCO registadas em 30 dias	80%	82% (Set.)	n.a.	n.a.		80%			
	90%					90%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.7. Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes

IQC_2.1 Acompanhar e controlar a cobrança de contribuições

A1. Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de DSC emitidas dentro do prazo máximo estabelecido	<input checked="" type="checkbox"/>	97%	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	99%	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
	<input checked="" type="checkbox"/>	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A2. Resposta a reclamações de dívida nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido	<input checked="" type="checkbox"/>	87%	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<input checked="" type="checkbox"/>	92%	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	85%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.7. Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes

IQC_4.3 Promover a correcta e uniforme aplicação dos regulamentos da União Europeia

A1. Garantir a emissão atempada dos formulários E101/A1

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
% dos formulários E101/A1 pedidos são emitidos até 60 dias	85%								
	90%	n.a.	n.a.	n.a.					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
I2																		

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.8. Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais

RP_1.1	Melhorar o Desempenho na Confirmação da Doença Profissional									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Média ponderada do grau de concretização das actividades	✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	110%					★			

A1. Uniformização dos processos entre os Locais de Actuação e alterar praticas processuais para melhoria do desempenho (R1)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	✓	4				✓			
	★	5	n.a.	n.a.		★			

A2. Reformulação de Procedimentos com a Implementação do Sistema de Informação GesRisp (R2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e síntese e realização de 2 acções de formação internas (Lx e PT)	✓	6				✓			
	★	8	n.a.	n.a.		★			

A3. Elaboração de Estudo Relativo aos Tempos Médios de Certificação da Doença Profissional (R3)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual , com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	✓	6				✓			
	★	7	n.a.	n.a.		★			

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.8. Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais

A4. Desenvolvimento de Uma Política de Qualidade e Critérios de qualidade dos Serviços (R11)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de reuniões realizadas conforme cronograma anual aprovado, com documentação de suporte e acta	<input checked="" type="checkbox"/> 6 <input checked="" type="checkbox"/> 9	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A5. Desenvolvimento de um Programa de Auditorias (R10)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de auditorias realizadas conforme plano de trabalho anual, com Relatório de Diagnóstico e Recomendações (Lx e PT)	<input checked="" type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 2 1 em Lx e 1 no Porto	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A6. Estabelecer uma Rede de Conhecimento e de Comunidades de Práticas (R12)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	<input checked="" type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> atrasos <input checked="" type="checkbox"/> -10	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A6.1. Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	<input checked="" type="checkbox"/> Dia 01 (Trimestre) <input checked="" type="checkbox"/> 0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A6.2. Realização de um Workshop sobre o Processo de Confirmação das Doenças Profissionais destinado a Técnicos de saúde									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Pontuação obtida no Questionário de Monitorização (níveis de 1 a 5)	<input checked="" type="checkbox"/> 50% =4 <input checked="" type="checkbox"/> 75% >4	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.8. Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais

A7. Assegurar um tempo máximo de envio de 180 dias dos Relatórios e Exames Médicos solicitados pelos Organismos estrangeiros									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de Relatórios e exames Médicos enviados até 180 dias	80% 90%	n.a.	n.a.	n.a.					
	☑ ★					☑ ★			

A8. Desenvolver Protocolos com Parceiros (R 21), no âmbito do Desenvolvimento do Módulo do Laboratório (GesRisp)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos -10	n.a.	n.a.	n.a.					
	☑ ★					☑ ★			

A8.1. Desenvolver a Base de conhecimento de Factores de Risco na área Laboral									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos -10	n.a.	n.a.	n.a.					
	☑ ★					☑ ★			

A9. Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos -10	n.a.	n.a.	n.a.					
	☑ ★					☑ ★			

A10. Estudo de caracterização da tipologia dos Processos de Migrantes, no âmbito do Módulo de Migrantes (GesRisp)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos -10	n.a.	n.a.	n.a.					
	☑ ★					☑ ★			

A11. Assegurar um índice de eficácia dos resultados das diversas análises laboratoriais										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Percentagem de resultados satisfatórios obtidos nas diversas análises realizadas por ronda	<input checked="" type="checkbox"/> 90% <input checked="" type="checkbox"/> 100%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>				

Objectivo Estratégico 5:

**Aumentar a satisfação dos
colaboradores**

Índice_Indicadores'2011

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.1 Melhorar a adequação dos perfis dos colaboradores às funções do ISS (pág. 98)

RH_4.1.1	I1 e I2	PAISS	Assegurar a gestão de competências / gestão de potencial
RH_4.2	I1	PAISS	Promover a ocupação dos PTN vagos

5.2 Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia) (pág. 99 – 103)

RH_3.3	I2	PAISS	Aumentar as qualificações escolares dos trabalhadores do ISS
RH_4.4	I1 e I2	PAISS	Assegurar o 'Acolhimento e Integração' de colaboradores
RH_4.5	A7	PAISS	Integrar em Plano de Formação 2011, no prazo de 30 dias após a recepção dos dados, as necessidades de Formação decorrentes do SIADAP e definir Planos de Formação Individuais para os desempenhos inadequados e de mérito
RH_4.6	I1	PAISS	Desenvolver as competências dos colaboradores do ISS, IP através da formação
RH_4.6	A3	QUAR	Taxa de realização do plano
RH_4.6	A3.1	PAISS	Assegurar a frequência nas acções de formação
RH_4.6	A5	PAISS	Prazo de resposta formação externa
RH_4.6	A6	PAISS	Prazo de resposta auto-formação
RH_4.6	A8	PAISS	Emissão de Certificados/Declarações
RH_4.7	I1 e I2	QUAR	Avaliar a Execução do Plano
PIA_5.1	A1	PAISS	Implementar acções de formação aos colaboradores
PIA_5.1	A2	PAISS	Implementar acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF
PIA_5.1	A4	PAISS	Valorização da acção do coordenador
PIA_5.1	A6	PAISS	Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação
PIA_5.1	I1	PAISS	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento

5.3 Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização (pág. 104 – 105)

CM_0.4	I1	PAISS	Assegurar a edição dos suportes digitais internos, garantindo a partilha de informação a todos os colaboradores
CM_0.5	I1	PAISS	Assegurar a actualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores
QA_0.1	I1	PAISS	Obter o reconhecimento do Committed to Excellence
QA_0.3	I1 e I2	PAISS	Melhorar os níveis de desempenho decorrentes da CAF

5.4 Incentivar a implementação do processo de avaliação 360º (pág. 106)

GP_0.1	A4	PAISS	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP\ Implementar processo de avaliação 360.º
--------	----	-------	---

5.5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores (pág. 107 – 111)

RH_0.3	I1 e I2	PAISS	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores
RH_2.5	I1	PAISS	Garantir a optimização do tratamento dos processos de aposentação, licenças de parentalidade, e prestação de trabalho e recuperação de vencimento de exercício e outros
RH_2.5	A1	PAISS	Assegurar atempadamente a instrução dos processos de Aposentações e reformas
RH_2.5	A2	PAISS	Assegurar atempadamente os processos de Assiduidade e pontualidade
RH_2.5	A3	PAISS	Assegurar atempadamente os processos de Duração e horários de trabalho
RH_2.5	A4	PAISS	Assegurar atempadamente os processos de Licenças de Parentalidade
RH_2.5	A5	PAISS	Assegurar atempadamente os processos de Estatuto Trabalhador-Estudante
RH_2.6	I1	PAISS	Garantir a optimização dos tempos de actualização do cadastro dos colaboradores

5.5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores (pág. 107 – 111)

RH_2.6	A1	PAISS	Garantir uma redução do prazo entre a entrada dos documentos e actualização dos dados na aplicação
RH_2.6	A2	PAISS	Garantir a generalização o tratamento dos dados no processamento do mês
RH_2.6	A3	PAISS	Garantir o devido encaminhamento para processo individual dos documentos relevantes
RH_4.1	I1	PAISS	Reduzir os tempos de resposta no âmbito dos processos de gestão corrente de Recursos Humanos
RH_4.1	A6	PAISS	Mobilidades internas na Administração Pública Central
RH_4.1	A7	PAISS	Cedências de interesse público
RH_4.1	A8	PAISS	Trabalhador proveniente da Administração local ou regional
RH_4.1	A9	PAISS	Saida de trabalhador
RH_4.1	A10	PAISS	Intra-ISS
RH_4.1	A11	PAISS	Mobilidades especiais voluntárias
RH_4.1	A12	PAISS	Licenças sem remuneração e sem vencimento
RH_4.1	A13	PAISS	Denúncias
RH_4.1	A14	PAISS	Estágios
RH_4.1	A15	PAISS	Acumulação de funções

5.6 Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores (pág. 112 – 113)

RH_3.1	I1	PAISS	Assegurar o Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS,IP
RH_3.2	I1	PAISS	Assegurar a Gestão Ambiental no ISS, I.P.
GI_0.3	I1	PAISS	Garantir a satisfação dos utilizadores de SI/TI

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.1. Melhorar a adequação dos perfis dos colaboradores às funções do ISS

Assegurar a gestão de competências / gestão de potencial												
RH_4.1.1	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de trabalhadores com avaliação de GAPs competências	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A definir A definir	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de perfis com plano de formação base definido	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A definir A definir	n.a.	n.a.	n.a.

Promover a ocupação dos PTN vagos												
RH_4.2	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Grau de abrangência das diligências para cativação de postos de trabalho	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	15% 25%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>				

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)

Aumentar as qualificações escolares dos trabalhadores do ISS										
RH_3.3.	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>					Grau de cumprimento das actividades <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	85% 95%	n.a.	n.a.
Ref. ^a	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Elaboração do relatório de actividades						Jan	Jul		
A2	Promoção de acções de sensibilização com os Centros de Novas Oportunidades						Jan	Dez		
A3	Promoção de reuniões semestrais com os ILF						Jun	Out		
A4	Actualização trimestral dos dados enviados pelos ILF						Mar	Dez		
A5	Articulação com os ILF para emissão de orientações						Jan	Dez		
A6	Articulação com os ILF para implementação de orientações e procedimentos						Jan	Dez		

Assegurar o 'Acolhimento e Integração' de colaboradores										
RH_4.4	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
	Taxa de Acolhimento	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	93% 98%	n.a.	n.a.	n.a.	Nível de satisfação no acolhimento e integração <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	85% 95%	n.a.	n.a.

RH_4.5. Garantir o Levantamento Individual das Necessidades de Formação dos Colaboradores do ISS, I.P.										
A7. Integrar em Plano de Formação 2011, no prazo de 30 dias após a recepção dos dados, as necessidades de Formação decorrentes do SIADAP e definir Planos de Formação Individuais para os desempenhos inadequados e de mérito										
RH_4.5.	Indicador 1		Meta			Indicador 2			Meta	
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
	Percentagem de pedidos de formação decorrentes de SIADAP integrados no Plano de Formação anual no prazo máximo definido	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	90% 95%	n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)

RH_4.6.	Desenvolver as competências dos colaboradores do ISS, IP através da formação										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Percentagem de trabalhadores com formação		<input checked="" type="checkbox"/>	70%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input checked="" type="checkbox"/>	75%					<input checked="" type="checkbox"/>			

A3. Taxa de realização do Plano										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Grau de Execução do Plano		<input checked="" type="checkbox"/>	70%	n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input checked="" type="checkbox"/>	80%				<input checked="" type="checkbox"/>			

A3.1. Assegurar a frequência nas acções de formação										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Grau de participação nas formações		<input checked="" type="checkbox"/>	70%	n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input checked="" type="checkbox"/>	80%				<input checked="" type="checkbox"/>			

A5. Prazo de resposta formação externa										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Percentagem de pedidos de formação externa assegurados no prazo máximo estabelecido		<input checked="" type="checkbox"/>	95% até 5 du antes do início do curso	n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		<input checked="" type="checkbox"/>	97% até 5 du antes do início do curso				<input checked="" type="checkbox"/>			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)

A6. Prazo de resposta auto-formação

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pedidos de auto-formação assegurados no prazo máximo estabelecido	95% até 5 du antes do início do curso	n.a.	n.a.	n.a.		97%			
	97% até 5 du antes do início do curso					97%			

A8. Emissão de Certificados/Declarações

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Prazo máximo de emissão de certificados	40 du	n.a.	n.a.	n.a.		40 du			
	30 du					30 du			

Avaliar a Execução do Plano										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
RH_4.7.	Percentagem de acções avaliadas	10%	n.a.	n.a.	n.a.	Nível de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano)	3	n.a.	n.a.	n.a.
		15%					4			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)

PIA_5.1.	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	Grau de concretização das actividades	✓	80%	n.a.	n.a.	n.a.	✓				
		★	90%				★				
	Ref. ^a	Actividades				Responsável	Data de Início	Data de Fim			
	A1	Implementar acções de formação aos colaboradores					Mar	Dez			
	A2	Colaborar na implementação de acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF					Mar	Dez			
	A4	Valorização da acção do coordenador					Abr	Mai			
	A5	Assegurar a monitorização de indicadores operacionais e feedback aos atendedores									
	A6	Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação					Jan	Dez			
	A7	Realizar reuniões periódicas com colaboradores									
	A8	Descrever processos relativos aos circuitos nos CDist									

A1. Implementar acções de formação aos colaboradores

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de atendedores que, em 2011, frequentaram 21 h de formação	✓	40%	n.a.	n.a.	n.a.	✓			
	★	45%				★			

A2. Colaborar na implementação de acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	✓	50%	n.a.	n.a.	n.a.	✓			
	★	55%				★			

A4. Valorização da acção do coordenador

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de coordenadores que frequentaram 7 horas de acções de formação específica sobre coordenação	✓	50%	n.a.	n.a.	n.a.	✓			
	★	60%				★			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)

A6. Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑	70%				☑			
	★	85%	n.a.	n.a.		★			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.3. Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização

CM_0.4.	Assegurar a edição dos suportes digitais internos, garantindo a partilha de informação a todos os colaboradores									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de suportes digitais editados	✓	308	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	320					★			

CM_0.5.	Assegurar a actualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de vezes em que os conteúdos são actualizados	✓	1.800	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	2.040					★			

QA_0.1.	Obter o reconhecimento do Committed to Excellence									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim das actividades, em nº de dias	✓	0 atrasos (31Dez)	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	-20du (30Nov)					★			
Ref. ^a	Actividades						Responsável	Data de Início	Data de Fim	
A1	Implementação da acção de melhoria Modelação de processos de negócio do ISS							Jan	Dez	
A2	Rever e implementar o processo de Planeamento e Controlo de Gestão no ISS.							Jan	Dez	
A4	Estabelecer um sistema de gestão de reclamações/sugestões/loouvres (RSL) transversal ao ISS,I.P.							Jan	Dez	
A5	Implementar um sistema de avaliação dos dirigentes, pelos colaboradores							Jan	Dez	
A6	Monitorização global da acções de melhoria							Jan	Dez	
A7	Avaliação e ajuste global das acções de melhoria							Dez	Dez	
A8	Avaliação Externa da implementação das acções							2012	2012	

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.3. Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização

Melhorar os níveis de desempenho decorrentes da CAF											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de relatórios de execução aprovados pelos responsáveis das acções de melhoria (AM)	✓	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de relatórios de execução elaborados de acordo com modelo predefinido	✓	90%	n.a.	n.a.	n.a.
	★	100%					★	100%			
Acções de melhoria											
AM_02_ Definir e implementar processos de promoção e avaliação de satisfação de colaboradores, divulgando os resultados obtidos										Observações	
AM_03_ Estabelecer e implementar Cartas de Compromisso com PI e entre UO's.										2012	
AM_04 e AM_12_ Promover a separação, recolha e encaminhamento dos principais resíduos no ISS, I.P.										2012	
AM_05_ Assegurar a execução do plano de formação e avaliar a eficácia da formação em função do levantamento de necessidades efectuado junto das UO e em sede de auto-avaliação de SIADAP											
AM_07_ Definir o processo de Avaliação da Satisfação do Cliente										2012	
AM_09_ "Divulgar a missão, a visão e os objectivos da organização, envolvendo as partes interessadas relevantes e os colaboradores".											
AM_10_ Definir processos e procedimentos para a melhoria contínua (PDCA)										2012	
AM_11_ Assegurar a eficiência da gestão financeira através da implementação de projectos como a Tesouraria Única, recepção e conferência de facturas, redução das contas bancárias existentes, custos de administração											
AM_14_ Formalizar/contratualizar parcerias incluindo o respectivo quadro de responsabilidades, monitorização e avaliação										2012	
AM_15_ Melhorar e criar novas funcionalidades nos serviços/informações disponíveis (canais de comunicação, serviços on-line, acessibilidades para resposta a necessidades especiais) promovendo a sua avaliação e divulgação periódica										2012	
AM_16_ Definir uma política de utilização segura, eficiente e ergonómica dos materiais e equipamentos										2012	
AM_18_ Identificar e promover acções para aumentar o envolvimento e motivação dos colaboradores (ex. sistema de incentivos, prémios boas práticas/ inovação, sistema sugestões de melhoria)										2012	
AM_19_ Definir uma política de recursos humanos que contemple a conciliação entre a vida profissional e familiar, integração de cidadãos com deficiência e incapacidade, saúde, higiene e segurança no trabalho, acolhimento de novos colaboradores										2012	
AM_20_ Construir perfis de competências para cargos de direcção e chefia										2012	
AM_21_ Promover a formação de dirigentes e chefias nas áreas de liderança e gestão por objectivos										2012	
AM_22_ Implementar o GesRisp											
AM_23_ Implementar o interface de articulação informática entre a BDP e o SIF/SAP.											
AM_24_ Alargamento do acesso ao email e correio electrónico a todos os colaboradores										2012	
AM_25_ Adoptar em todas as áreas da UO uma estratégia baseada no PDCA											
AM_26_ Melhoria do processo de monitorização e controlo dos objectivos											
AM_27_ Criar um método de monitorização, avaliação e ajuste das acções e projectos implementados na UOD											
AM_28_ Elaborar um manual de procedimentos de controlo interno										2012	
AM_29_ Desenvolver acções de comunicação que visem o aumento de: Conhecimento do PAISS e referências estratégicas; Interacção entre UOD; Interacção entre níveis hierárquicos.											
AM_30_ Implementar as recomendações do Projecto de Reengenharia											
AM_31_ Optimização do processo de mobilidade interna na UOD											

QA_03.

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.4. Incentivar a implementação do processo de avaliação 360º

GP_0.1. Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.

A4. Implementar processo de avaliação 360º (C2E AM4)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (30.Jun)	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	-10 dias (15.Jun)					★			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.5. Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores

RH_0.3.	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	Grau de cumprimento dos prazos	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	80% 85%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de pedidos com tempo superior a 10 dias	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	5% 2%	n.a.	n.a.

RH_2.5.	Garantir a optimização do tratamento dos processos de aposentação, licenças de parentalidade, e prestação de trabalho e recuperação de vencimento de exercício e outros										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			
Processos											
Aposentações e reformas (10 dias)											
Assiduidade e pontualidade (10 dias)											
Duração e horários de trabalho (12 dias)											
Licenças de parentalidade (10 dias)											
Estatuto trabalhador estudante (10 dias)											

A1. Assegurar atempadamente a instrução dos processos de Aposentações e reformas										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.5. Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores

A2. Assegurar atempadamente os processos de Assiduidade e pontualidade											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	98%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A3. Assegurar atempadamente os processos de Duração e horários de trabalho											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (12 dias)	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	98%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A4. Assegurar atempadamente os processos de Licenças de Parentalidade											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	98%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A5. Assegurar atempadamente os processos de Estatuto Trabalhador-Estudante											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	95%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	98%					<input checked="" type="checkbox"/>				

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.5. Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores

RH_2.6.	Garantir a optimização dos tempos de actualização do cadastro dos colaboradores											
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de actualizações efectuadas no prazo	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	★	95%					★					
Actualizações												
Actualização na aplicação (5 dias)												
Tratamento dos dados no processamento do mês (5 dias)												
Encaminhamento para processo (15 dias)												

A1. Garantir uma redução do prazo entre a entrada dos documentos e actualização dos dados na aplicação

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de documentos tratados no prazo (5 dias)	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	★	95%					★				

A2. Garantir a generalização o tratamento dos dados no processamento do mês

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de documentos tratados no prazo (5 dias)	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	★	95%					★				

A3. Garantir o devido encaminhamento para processo individual dos documentos relevantes

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de documentos do processamento anterior	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	★	95%					★				

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.5. Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores

RH_4.1.	Reduzir os tempos de resposta no âmbito dos processos de gestão corrente de Recursos Humanos												
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008	
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	85%		n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	<input checked="" type="checkbox"/>	95%						<input checked="" type="checkbox"/>					

A6. Mobilidades internas na Administração Pública Central													
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008		
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%		n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%						<input checked="" type="checkbox"/>					

A7. Cedências de interesse público													
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008		
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%		n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%						<input checked="" type="checkbox"/>					

A8. Trabalhador proveniente da Administração local ou regional													
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008		
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%		n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%						<input checked="" type="checkbox"/>					

A9. Saída de trabalhador													
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008		
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%		n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>					
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%						<input checked="" type="checkbox"/>					

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.5. Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores

A10. Intra-ISS											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A11. Mobilidades especiais voluntárias											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A12. Licenças sem remuneração e sem vencimento											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A13. Denúncias											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A14. Estágios											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

A15. Acumulação de funções											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	<input checked="" type="checkbox"/>	93%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	97%					<input checked="" type="checkbox"/>				

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.6. Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores

Assegurar o Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS,IP											
Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento das actividades		☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
		★	90%					★			
Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim							
A1	Elaboração de proposta para o CD - Selecção e recrutamento por entrevista dos trabalhadores que frequentaram o curso com aproveitamento e pretendem colaborar com o GSST		Jan	Jun							
A2	Informação e Sensibilização aos diversos Serviços do ISS sobre o projecto		Set	Dez							
A3	Realização dos procedimentos necessários para a eleição dos representantes dos trabalhadores para a segurança, higiene e saúde no trabalho, nos termos da Lei n.º 59/2008, de 11-09, Artigos 180.º a 195.º.		2012	2012							
A4	Realização da identificação de perigos, análise de riscos e propostas de medidas de prevenção dos ambientes e locais de trabalho definidos.		Mar	Dez							
A5	Elaboração de proposta de organização e implementação dos meios de primeiro intervenção de 30 % dos edifícios do ISS,IP		2012	2012							
A6	Avaliação do ponto de situação do Projecto		Jun	Nov							
A7	Reuniões com o DAP para implementação de estruturas logísticas internas e ou preparação de procedimentos para aquisição de serviços externos		Jun	Dez							
A8	Implementação dos meios de primeiro intervenção de 30 % dos edifícios do ISS,IP		2012	2012							
A9	Acções de Formação e Sensibilização		Set	Dez							
Nova	Levantamento das condições para definição de medidas de auto protecção no âmbito da segurança contra incêndio										

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.6. Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores

Assegurar a Gestão Ambiental no ISS, I.P.										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Grau de cumprimento das actividades	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.	☑				
	★	100%				★				
Ref. ^a	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Elaboração do Plano de Gestão Ambiental (conclusão, pois poderá não estar concluído até final de 2010) [Elaboração do Plano de Gestão Ambiental - análise, validação de documentação entregue pela QUERCUS e elaboração de proposta para validação superior]						Jan	Mar		
A2	Implementação do Plano de Gestão Ambiental de acordo com as actividades definidas para 2011, (em consonância c/a deliberação do CD), sob a directa responsabilidade de execução do NDPS]						Jan	Jun		
A3	Acções de Formação e Sensibilização						2012	2012		

Garantir a satisfação dos utilizadores de SI/TI										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Grau de satisfação dos utilizadores	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.	☑				
	★	95%				★				

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	★	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	☑																	
	★																	

Objectivo Estratégico 6:

Aumentar a eficiência dos serviços

6.1 Melhorar/ equilibrar os níveis de produtividade dos serviços (pág. 122 – 128)

DS_3.4	A1	PAISS	Assegurar a produtividade média em todos os serviços no âmbito do atendimento/ acompanhamento social, com registo no sistema
DS_5.1.2	I1 e I2	QUAR	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais
PIA_0.4	A1	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de parentalidade
PIA_0.4	A2	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de desemprego
PIA_0.4	A3	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de doença
PIA_0.4	A4	QUAR	Assegurar a produtividade média nas prestações familiares
PIA_0.4	A5	QUAR	Aumentar a produtividade média no RSI
PD_0.1	A10	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice
PD_0.2	A10	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez
PD_0.3	A10	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte dos Centros Distritais
PD_0.4	A2	PAISS	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
PD_0.5	A5	PAISS	Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social
IQC_1.6	A6	PAISS	Assegurar níveis de produtividade IQ mantendo a média global de produtividade de IQ no ISS em 52 registos PDT
IQC_2.1	A7	PAISS	Assegurar os níveis de produtividade no tratamento de reclamações
JC_1.3	A28, I1 e I2	PAISS	Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica

6.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras (pág. 129)

GI_0.1	I1	PAISS	Melhorar o Alinhamento Estratégico ISS / II
GI_0.1	A1	PAISS	Elaborar PESI do ISS
GI_0.1	A4	PAISS	Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI

6.3 Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/ programas (pág. 130 – 134)

GF_0.2	I1	PAISS	Gerir e controlar o orçamento anual de despesas e receitas do ISS,I.P.
GF_0.8	I1	QUAR	Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 25 dias
PR_0.3	I1	PAISS	Garantir o cumprimento das obrigações do ISS, I.P. contratualizadas com os Gestores do POAT, POPH e SAMA nas candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento
PR_0.3	A1	PAISS	Violência Doméstica
PR_0.3	A2	PAISS	Sem Abrigo
PR_0.3	A3	PAISS	Rede Social
PR_0.3	A4	PAISS	Go-Pro
PR_0.3	A5	PAISS	Única
PR_0.3	A6	PAISS	Plano de Formação
PR_0.3	A7	PAISS	Estudo RSI
PR_0.3	A9	PAISS	SCORE III
PR_0.3	A10	PAISS	Perfis de Competências
PR_0.3	A11	PAISS	Ano Europeu do Voluntariado

6.3 Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/ programas (pág. 130 – 134)

PR_0.3	A12	PAISS	Operação Multicanal
PR_0.3	A13	PAISS	CIG
PR_0.3	A14	PAISS	CPCJ'S
PR_0.3	A15	PAISS	CLDS

6.4 Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços (pág. 135 – 141)

GP_0.1	I1	PAISS	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.
GP_0.1	A1	PAISS	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.
GP_0.1	A1.2	PAISS	Contributos para a versão revista do PAISS
GP_0.1	A2	PAISS	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte (C2E AM2)
GP_0.1	A2.6	PAISS	Elaboração dos PA por área funcional (C2E AM2)
GP_0.1	A3	PAISS	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte
GP_0.1	A4	PAISS	Implementar processo de avaliação 360.º (C2E AM4)
GP_0.1	A5	PAISS	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP
GP_0.1	A6	PAISS	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS
GP_0.2	I1	PAISS	Assegurar a monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.
GP_0.2	A1	PAISS	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos (C2E AM2)
GP_0.2	A2, I1 e I2	PAISS	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível. (C2E AM2)

6.4 Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços (pág. 135 – 141)

GP_0.2	A2.1	PAISS	Recolha e actualização da informação mensal de monitorização de projectos e objectivos (C2E AM2)
GP_0.2	A2.2	PAISS	Minimizar informação mensal de monitorização de projectos e objectivos não disponível (C2E AM2)
GP_0.2	A3	PAISS	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano (C2E AM2)
GP_0.2	A4	PAISS	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP
GP_0.2	A5	PAISS	Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP
GP_0.2	A6.1	PAISS	Organização e preparação do projecto

6.5 Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição / controlo de SLA's internos) (pág. 142 – 149)

AP_1.2	I1	PAISS	Garantir a condução dos procedimentos de aquisição
AP_2.1	I1 e I2	PAISS	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem
AP_2.3	I1	PAISS	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos arquivos locais
AP_2.4	I1	PAISS	Garantir a resposta atempada às solicitações em matéria de consultas de documentos
AP_2.5	I1	PAISS	Garantir a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
AP_4.3	I1	PAISS	Optimizar a Gestão do Património Imobiliário do ISS,IP, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos nas cartas de compromisso
AP_4.3	A1	PAISS	Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação
AP_4.3	A2	PAISS	Contratos de comodato: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos contratos de comodato
AP_4.3	A3	PAISS	Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos

6.5 Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição / controlo de SLA's internos) (pág. 142 – 149)

AP_4.3	A4	PAISS	Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.
AP_4.3	A5	PAISS	Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs
QA_0.4	I1	PAISS	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1
JC_1.4	I1	PAISS	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
JC_1.7	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de contra-ordenações
GI_1.2	I1 e I2	PAISS	Garantir o Apoio aplicacional ao utilizador
GI_1.2	A2, I1 e I2	PAISS	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos
GI_1.2	A3, I1 e I2	PAISS	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional nos prazos estabelecidos
GI_1.2	A4	PAISS	Implementar acções para redução dos pedidos de apoio
GI_3.4	I1	PAISS	Assegurar a resposta atempada de pedidos de uniformização dos suportes de informação do ISS
AT_0.1	I1	PAISS	Garantir o cumprimento das fases contratualizadas, de acordo com os processos planeados

6.6 Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização/informatização dos mesmos (pág. 150 – 156)

AP_4.1	I1	PAISS	Optimizar o desenvolvimento dos processos administrativos de empreitadas
QA_1.2	I1	PAISS	Assegurar a modelação de processos no ISS
QA_1.2	A5.10	PAISS	Modelação do processo de Gestão de Reclamações
QA_1.4	I1	PAISS	Acompanhar a reengenharia de processos no ISS
GF_0.4	I1	PAISS	Concluir a centralização do centro de recepção e conferência de facturas
GF_0.6	I1	PAISS	Melhorar a qualidade da informação analítica
GF_7.3	I1	PAISS	Optimizar os recursos financeiros - Tesouraria Única
GI_1.1	I1	PAISS	Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos estabelecidos

6.6 Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização/informatização dos mesmos (pág. 150 – 156)

GI_1.3	I1 e I2	PAISS	Melhorar a qualidade dos Sistemas de Informação
GI_3.2	I1	PAISS	Gerir Projectos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem, expedição e tratamento de respostas)
PR_0.5	I1	PAISS	Optimizar a Gestão dos Programas

6.7 Melhorar a qualidade de dados do SISS (pág. 157 – 161)

GI_2.1	I1	PAISS	Melhorar a Qualidade de Dados do SISS
GI_2.1	A9	PAISS	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das DR's (stock)
GI_2.1	A10	PAISS	Propor novos projectos / processos de QD para desenvolvimento
GI_2.1	A11	PAISS	Elaborar estudos prévios sobre questões relacionadas com Qualidade de Dados, que sejam reportadas pelos SC ou outros intervenientes
GI_2.2	I1	PAISS	Melhorar a Segurança de Dados do SISS
GI_2.2	A1	PAISS	Elaborar uma nova versão da Política de Gestão de Acessos (PGA)
GI_2.2	A2	PAISS	Implementar novos procedimentos de Segurança de Dados, em função de novas necessidades e melhorias
GI_2.2	A3	PAISS	Propor novos projectos de Segurança de Dados, tendo em vista a introdução de melhorias globais no âmbito da Segurança de Informação
GI_2.2	A5	PAISS	Assegurar a definição e aprovação de perfis das novas aplicações, antes da sua entrada em produção

6.7 Melhorar a qualidade de dados do SISS (pág. 157 – 161)

GI_2.2	A7	PAISS	Apoiar o utilizador em pedidos relacionados com Gestão de Acessos
GI_2.2	A9	PAISS	Implementar acções de melhoria decorrentes da auditoria
GI_2.2	A10	PAISS	Implementar procedimento automático para desactivação de utilizadores que, estando activos no sistema, efectuaram o último acesso ao SISS há mais de 9 meses
GI_2.2	A11	PAISS	Rever os perfis atribuídos aos colaboradores das áreas de IQC e PA
GI_2.2	A11.1.3	PAISS	Retirar os perfis não validados
GI_2.2	A11.2.3	PAISS	Retirar os perfis não validados
GI_2.2	A12	PAISS	Assegurar o cumprimento da PGA e novos procedimentos de Seg. Dados divulgados pelo NAD

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

DS_3.4 Assegurar a melhoria da qualidade e eficiência do atendimento/acompanhamento realizado no âmbito da ação social

A1. Assegurar a produtividade média em todos os serviços no âmbito do atendimento/ acompanhamento social, com registo no sistema

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Produtividade média no âmbito da Acção Social	7 9	n.a.	n.a.	n.a.		7 9			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
I2																		

Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição por PDT	0,55 0,60	0,8 (Set.)	0,7	0,6	N.º de informações e relatórios produzidos / PDT	1,55 1,70	2,2 (Set.)	1,2	1,4

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55
	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60
I2	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55
	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

PIA_04. Aumentar a produtividade média nas prestações imediatas

A1. Aumentar a produtividade média nas prestações de parentalidade

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos	43,0	48,2	40,4	21,6					
concluídos por PDT	45,0	(Set.)							

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	52,0	28,0	27,0	16,2	20,0	30,0	25,0		12,0	55,6	20,0	30,0			49,0	40,0	35,0	47,0
	55,0	29,0	29,0	17,1	21,0	31,5	27,5		15,0	58,8	25,0	32,0			53,0	42,0	37,0	55,0
I2																		

A2. Aumentar a produtividade média nas prestações de desemprego

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos	14,3	17,5	15,2	8,7					
concluídos por PDT	14,9	(Set.)							

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	10,0	12,5	13,0	8,7	7,8	7,0	12,3		7,0	5,5	10,0	13,0			16,0	7,0	9,7	12,0
	12,0	13,2	14,3	9,1	8,2	7,5	12,9		8,5	6,5	12,0	14,0			19,0	7,5	10,2	14,0
I2																		

A3. Aumentar a produtividade média nas prestações de doença

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos	123,0	165,3	116,3	87,9					
concluídos por PDT	128,0	(Set.)							

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	130,0	48,0	112,0	41,0	64,0	90,0	100,0		38,0	86,9	110,0	75,0			157,0	100,0	39,0	102,0
	135,0	50,0	118,0	43,0	67,0	94,5	105,0		41,0	90,0	114,0	79,0			165,0	101,0	41,0	110,0
I2																		

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

A4. Aumentar a produtividade média nas prestações nas prestações familiares

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	QUAR 10,1 11,0	11,7	10,8	7,8					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	9,0	8,0	7,0	n.p.	6,3	6,0	8,0		5,0	7,0	10,0	7,0			9,8	8,0	5,5	3,0
I2	9,9	10,0	8,0	n.p.	6,9	6,3	8,8		6,0	9,0	12,0	8,0			10,8	9,0	6,1	4,0

A5. Aumentar a produtividade média nas prestações no RSI

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	5,0 6,0	5,3	5,5	4,6					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	4,5	4,2	4,6	2,4	2,8	n.p.	4,0		4,5	5,0	4,5	6,0			7,3	2,0	5,6	4,0
I2	5,0	4,6	5,3	2,6	3,0	n.p.	4,4		5,0	5,5	5,0	7,0			8,0	2,5	6,2	4,6

PD_0.1. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Velhice

A10. Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	QUAR 7,1 8,0	9,4 (Set.)	5,8	n.a.					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	10,0	2,5	10,0	2,5	6,0	10,0	2,5	10,0	5,0	10,0	14,0	3,0	14,0	5,0	10,0	2,5	2,5	2,5
I2	11,0	3,0	11,0	3,0	7,0	11,0	3,0	11,0	6,0	11,0	16,0	3,5	16,0	6,0	11,0	3,0	3,0	3,0

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

PD_02. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Invalidez

A10. Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	7	6,5 (Set.)	7,1	n.a.					
	8								

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	10,0	1,7	9,0	2,0	3,5	6,0	2,8	6,0	6,0	6,0	10,5	7,0	10,5	7,0	7,0	5,2	3,0	5,0
	11,0	1,9	9,9	2,2	3,9	6,6	3,1	6,6	6,6	6,6	11,6	7,7	11,6	7,7	7,7	5,7	3,3	5,5
I2																		

PD_03. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte

A10. Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	6,3	6,8 (Set.)	5,2	n.a.					
	6,8								

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	12,8	2,6	5,0	5,1	3,9	7,6	3,5	5,2	4,4	7,6	4,9	5,2	17,2	7,4	4,8	3,3	3,3	13,3
	14,1	2,9	5,5	5,6	4,3	8,4	3,9	5,7	4,8	8,4	5,4	5,7	18,9	8,1	5,3	3,6	3,6	14,6
I2																		

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

PD_0.4 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de CSI

A2. Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	✓ ★	13,0 14,3	13,2 (Set.)	14,8	17,2	✓ ★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓ ★	16,4	6,1	13,6	10,8	6,9	15,0	5,0	11,3	9,5	7,1	12,7	21,0	23,0	11,4	29,1	23,7	6,8	20,8
	★	18,0	6,7	15,0	11,9	7,6	16,5	5,5	12,4	10,5	7,8	14,0	23,1	25,3	12,5	32,0	26,1	7,5	22,9
I2	✓ ★																		
	★																		

PD_0.5. Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão Social

A5. Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de Requerimentos concluídos por PDT	✓ ★	4,1 4,5	5,4 (Set.)	4,0	4,0	✓ ★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	✓ ★	5,8	1,3	3,0	3,9	3,5	3,1	3,5	4,9	2,4	2,4	3,6	8,9	8,3	2,3	4,9	3,5	3,8	6,6
	★	6,4	1,4	3,3	4,3	3,9	3,4	3,9	5,4	2,6	2,6	4,0	9,8	9,1	2,5	5,4	3,9	4,2	7,3
I2	✓ ★																		
	★																		

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

IQC_1.6. Assegurar procedimentos inerentes à identificação de Pessoas Singulares e Pessoas Colectivas e respectivo enquadramento

A6. Assegurar níveis de produtividade de IQ, mantendo a média global de produtividade de IQ no ISS em 52 registos PDT

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Produtividade média global de IQ no ISS	☑	52	n.d.	n.d.		☑			
	★	53				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	52	54	50	26	38	38	41	54	38	57	52	42	70	71	75	38	43	38
	★	54	55	52	29	41	41	43	56	40	58	53	43	72	72	77	40	45	41
I2	☑																		
	★																		

IQC_2.1. Acompanhar e controlar a cobrança de contribuições

A7. Assegurar os níveis de produtividade no tratamento de reclamações

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Produtividade média no tratamento de reclamações de dívida	☑	7	n.d.	n.d.		☑			
	★	8				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	★	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
I2	☑																	
	★																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

JC_1.3 Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Protecção Jurídica

A28. Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Produtividade na área de protecção jurídica (Act.1- Registo de Processos)	☑	43,9			Produtividade na área de protecção jurídica (Act. 2 - Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	☑	12,6		
	⊕	46,1	41,3	20,34		n.a.	⊕	13,2	11,97

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	42,4	14,0	55,0	17,7	12,8	35,8	15,5	37,4	28,7	25,8	93,0	9,6	65,7	32,8	157,4	19,2	32,2	34,4
	⊕	44,5	14,7	57,8	18,6	13,4	37,5	16,3	39,3	30,1	27,1	97,6	10,1	69,0	34,4	165,3	20,2	33,8	36,1
I2	☑	8,9	5,7	33,9	11,1	6,7	8,6	3,5	9,7	9,9	7,6	25,7	5,8	11,3	16,0	16,7	13,0	9,9	9,4
	⊕	9,3	5,9	35,6	11,6	7,0	9,0	3,7	10,2	10,4	7,9	26,9	6,1	11,9	16,8	17,6	13,6	10,4	9,9

Melhorar o Alinhamento Estratégico ISS / II										
GI_0.1	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Grau de concretização das actividades	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	100% 115%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaborar PESI do ISS		Out	Dez
A2	Elaborar relatório de necessidades de SI para o ano seguinte			
A3	Elaborar relatório proposta de plano de acção do ano seguinte com necessidades de Utilizador relacionadas com NO			
A4	Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI		Jan	Dez

A1. Elaborar PESI do ISS										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Grau de cumprimento do plano do projecto	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	100% 90%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A4. Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI										
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
Nº de relatórios mensais elaborados	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	10 12	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

Gerir e controlar o orçamento anual de despesas e receitas do ISS,I.P.										
Indicador 1		Meta		2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	
Grau de concretização das actividades		✓	90%	n.a.	n.a.	n.a.		✓		
		★	100%					★		
Ref. ^a	Actividades						Responsável	Data de Início	Data de Fim	
A1	Realização de análises comparativas						CG	Jan	Dez	
A2	Analisar e dar parecer sobre relatório sobre a execução orçamental mensal do ISS,I.P.						Financeira	Fev	Dez	
A3	Identificar eventuais constrangimentos, oportunidades de melhoria concretizando as alterações orçamentais necessárias						Financeira	Jan	Dez	
A4	Analisar e dar parecer sobre relatório da execução semestral do ISS,I.P.						Financeira	Jul	Set	
A5	Assegurar a elaboração do orçamento						Financeira	Abr	Ago	
A6	Assegurar o prazo de resposta às solicitações de outros departamentos e organismos						Financeira			
A7	Elaboração de proposta de reengenharia ao processo das alterações orçamentais						Financeira			
A8	Implementar um workflow de suporte à revisão e alteração do Orçamento para 2012						Financeira			
A9	Extrair mapas 7.1 e 7.2 (Controlo Orçamental despesa/ receita), lista de cabimentos/compromissos; orçamento disponível						Financeira	Jan	Dez	
A10	Elaborar um relatório sobre a execução orçamental mensal do ISS,I.P., até ao 6.º dia útil após o encerramento do período contabilístico						Financeira	Fev	Dez	
A11	Garantir a elaboração do relatório sobre a execução orçamental mensal do Cdist., até ao 6.º dia útil após o encerramento do período contabilístico						NC	Fev	Dez	
A12	Assegurar a realização das necessárias alterações orçamentais						CF e CC	Jan	Dez	
A13	Assegurar o cabimento dos projectos e actividades do ISS,I.P.						CG	Jan	Dez	
A14	Garantir a comunicação da execução orçamental das rubricas de Horas Extraordinárias, Ajudas de Custo e Deslocações e Estadas aos CDist						Financeira	Jan	Dez	
A15	Garantir a elaboração de relatório semestral sobre a execução orçamental do ISS,I.P.						CF e CC	Jul	Ago	
A16	Assegurar a qualidade da informação no registo dos cabimentos dos projectos e actividades do ISS,I.P. e no registo dos compromissos de anos futuros em Processos de MM e AA						Financeira	Jan	Dez	
A17	Realizar análise critica aos Mapas de Controlo Orçamental da Despesa e Receita identificando incoerências na informação registada, com proposta de regularização						CG	Jan	Dez	
A18	Assegurar a regularização dos Cabimentos/Compromissos com valores pendentes						Financeira	Jan	Dez	

GF_0.2

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.3. Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/programas

Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 25 dias												
GF_0.8	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Prazo médio de pagamento das facturas	QUAR	✓	25	27 (Set.)	17	n.a.		✓			
		☆	20					☆				

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
	☆	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
I2	✓																	
	☆																	

Garantir o cumprimento das obrigações do ISS, I.P. contratualizadas com os Gestores do POAT, POPH e SAMA nas candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento												
PR_0.3	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	N.º de actividades realizadas de acordo com os Regulamentos Específicos do POAT, POPH e SAMA	✓	81%	n.a.	n.a.	n.a.			✓			
	☆	100%						☆				

A1. Violência Doméstica

A1. Violência Doméstica												
	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	✓	86%	n.a.	n.a.	n.a.			✓			
	☆	100%						☆				

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.3. Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/programas

A2. Sem Abrigo

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	85%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A3. Rede Social

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	85%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A4. GO-PRO

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	☑	78%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A5. Única

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	☑	78%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A6. Plano de Formação

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	☑	79%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A7. Estudo RSI (Rendimento Social de Inserção)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	85%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A8. Assistência Técnica 6.12 do POPH									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	☑	78%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A10. Perfis de Competências									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	85%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A11. Ano Europeu do Voluntariado									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	67%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A12. Operação Multicanal									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	☑	86%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A13. CIG (Cidadania e Igualdade do Género)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	☑	75%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A14. CPCJ's (Comissão de Protecção de Crianças e Jovens)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	☑	85%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

A15. CLDS (Contratos Locais de Desenvolvimento Social)									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	☑	80%				☑			
	★	100%	n.a.	n.a.	n.a.	★			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

GP_0.1	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Média ponderada do grau de concretização das actividades	<input checked="" type="checkbox"/> 100% <input checked="" type="checkbox"/> 106%	27 (Set.)	17	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			
	Ref. ^a	Actividades				Responsável	Data de Início	Data de Fim		
	A1	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos								
	A2	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte					Mai	Dez		
	A3	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte					Set	Nov		
	A4	Implementar processo de avaliação 360.º					Jan	Out		
	A5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP					Jan	Dez		
	A6	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS					Jan	Dez		

A1. Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	<input checked="" type="checkbox"/> 0 atrasos (15.Jun) <input checked="" type="checkbox"/> -7 dias (7.Jun)	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun
	<input checked="" type="checkbox"/>	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

A1.2. Contributos para a versão revista do PAISS

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15.Jun)	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-7 dias (7.Jun)					-7 dias			

A2. Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15.Dez)	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-10 dias (30.Nov)					-10 dias			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez	15.Dez
	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov	30.Nov
I2																		

A2.6. Elaboração dos PA por área funcional (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15.Nov)	n.a.	n.a.	n.a.		0			
	-15 dias (30.Out)					-15 dias			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

A3. Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ 0 atrasos (30.Nov)	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ -10 dias (15.Nov)					★			

A4. Implementar processo de avaliação 360º (C2E AM4)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ 0 atrasos (30.Jun)	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ -10 dias (15.Jun)					★			

A5. Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ 0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ -10%					★			

A6. Implementar o plano de formação decorrente do GOISS

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento de plano de formação	☑ 80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ 90%					★			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

Assegurar a monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos										
GP_02	Indicador 1			Indicador 2			Meta			
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2008
	Média ponderada do grau de concretização das actividades	✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.	✓			
		✱	114%				✱			
Ref. ^a	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos						Jan	Abr		
A2	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.						Jan	Dez		
A3	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano						Abr	Jul		
A4	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP						Jan	Dez		
A5	Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP						Jan	Jun		
A6	Implementar a fase III do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: Desmaterialização dos instrumentos de recolha, consolidação e análise dos níveis de serviço do ISS, I.P						Jan	>>		

A1. Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos (C2E AM2)

A1. Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos (C2E AM2)										
GP_02	Indicador 1			Indicador 2			Meta			
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2008
	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	✓	15.Abr N+1	n.a.	n.a.	n.a.	✓			
		✱	30.Mar N+1				✱			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

A2. Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ 0 atrasos (Dia 10)	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de projectos com informação não disponível	☑ 10%	n.a.	n.a.	n.a.
	⊕ -6 dias					⊕ 5%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu	
I1	☑	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10
	⊕	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias
I2	☑	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	⊕	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%

A2.1. Recolha e actualização da informação mensal de monitorização de projectos e objectivo (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ 0 atrasos (Dia 10)	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	⊕ -6 dias					⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10	Dia 10
	⊕	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias	-6 dias
I2	☑																	
	⊕																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços

A2.2. Minimizar informação mensal de monitorização de projectos e objectivos não disponível (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de projectos com informação não disponível	✓ 10%					✓ 10%			
	✱ 5%	n.a.	n.a.	n.a.		✱ 5%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	✱ ≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%
I2	✓																	
	✱																	

A3. Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano (C2E AM2)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas, conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e de síntese	✓ 2					✓ 2			
	✱ ≥ 3	n.a.	n.a.	n.a.		✱ ≥ 3			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓ 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	✱ ≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
I2	✓																	
	✱																	

A4. Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	✓ 0 atrasos					✓ 0 atrasos			
	✱ -10%	n.a.	n.a.	n.a.		✱ -10%			

A5. Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑	0 atrasos (30.Dez)	n.a.	n.a.		☑			
	★	-20 dias (30.Nov)				★			

A6.1. Organização e preparação do projecto									
Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑	0 atrasos (31.Dez)	n.a.	n.a.		☑			
	★	-10 dias (15.Dez)				★			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

AP_1.2	Garantir a condução dos procedimentos de aquisição									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de procedimentos desenvolvidos no prazo máximo estabelecido	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	80% 90%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		

AP_2.1	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem										
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	Percentagem de documentos preparados e ordenados para substituição de suporte	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	30% 40%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos unificados	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	20% 25%	n.a.	n.a.

AP_2.3	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Grau de concretização das actividades	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	100% 111%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
Ref. ^a	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência					NAF	Jan	Abr		
A2	Transferência da documentação existente nos Arquivos Locais em fase semi-activa, para os Arquivos Centrais					NAF	Abr	Ago		
A3	Inventariação da documentação transferida dos Arquivos Locais para os Arquivos Centrais					NAF	Mar	Dez		

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

Garantir a resposta atempada às solicitações em matéria de consultas de documentos											
Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
AP_2.4.	Percentagem de respostas asseguradas no prazo máximo estabelecido	✓	80%					✓			
		☆	90%					☆			
			(48h)								
			(48h)								

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
		(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)
	☆	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)	(48h)
I2	✓																	
	☆																	

Garantir a destruição da documentação de eliminação existente nos Arquivos Centrais											
Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
AP_2.5	Percentagem de documentação eliminada	✓	80%	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
		☆	90%					☆			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

Optimizar a Gestão do Património Imobiliário do ISS,IP, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos nas cartas de compromisso														
Indicador 1		Meta		2010	2009	2008	Indicador 2		Meta		2010	2009	2008	
Grau de concretização das actividades		✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.			✓					
		✱	124%						✱					
AP_4.3.	Ref.ª	Actividades										Responsável	Data de Início	Data de Fim
	A1	Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação											Jan	Dez
	A2	Contratos de comodato: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos contratos de comodato											Jan	Dez
	A3	Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos											Jan	Dez
	A4	Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.											Jan	Dez
	A5	Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs											Jan	Dez
	A6	Acompanhar a prestação de serviços de manutenção												

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	✱	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%	124%
I2	✓																	
	✱																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

A1. Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de propostas com documentação conforme, enviadas pelos CDist	☑ 75%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	⊕ 80%					⊕			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ 75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	⊕ 80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
I2	☑																	
	⊕																	

A2. Contratos de comodato: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos contratos de comodato

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de documentos de apoio preparados no prazo máximo estabelecido	☑ 80% em 20 du	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	⊕ 80% em < 10 du					⊕			

A3. Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pareceres realizados para a elaboração de novos contratos de arrendamento no prazo máximo estabelecido (após o envio da ficha de processo devidamente instruída com os respectivos documentos)	☑ 80% em 20 du					☑			
	⊕ 85% em 20 du					⊕			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

A4. Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pareceres realizados para a transferência de imóveis para o IGF no prazo máximo estabelecido	☑ 80% em 20 du	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ 80% em 10 du					★			

A5. Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pedidos assegurados no prazo máximo estabelecido	☑ 80% em 48h	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ 85% em 48h					★			

QA_0.4 Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de acompanhamento do plano de melhorias (recomendações/propostas)	☑ 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ 100%					★			

JC_1.4 Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de recursos hierárquicos concluídos, que entraram em 2011, no prazo estabelecido	☑ 80% (60du)	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★ 90% (60du)					★			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

JC_1.7	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de contra-ordenações									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de instrução e decisão de processos de CO	☑	80 dias	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★	70 dias					★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	★	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
I2	☑																	
	★																	

GI_1.2	Garantir o Apoio aplicacional ao utilizador									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pedidos de apoio concluídos	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	★	90%					★			

A2. Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	☑				Percentagem de pedidos de apoio concluídos	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.
	★					★	90%			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑																	
	★																	
I2	☑	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	★	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

A3. Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008	
	☑ ★				Percentagem de pedidos de apoio concluídos	☑ ★	80% 90%	n.a.	n.a.	n.a.

A4. Implementar ações para redução dos pedidos de apoio

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de pedidos de apoio pós-ação	☑ ★	90% 85%	n.a.	n.a.		☑ ★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	★	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
I2	☑																	
	★																	

Assegurar a resposta atempada de pedidos de uniformização dos suportes de informação do ISS

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de respostas a pedidos de uniformização assegurados no prazo máximo estabelecido	☑	85%	n.a.	n.a.		☑			
	★	95%				★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	★	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	☑																	
	★																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (definição/controlo de SLA's internos)

Garantir o cumprimento das fases contratualizadas, de acordo com os processos planeados											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de fases concluídas dentro do prazo	☑	70%	n.a.	n.a.		n.a.		☑		
	⊕	90%					⊕				

Ref. ^a	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaborar Diagnóstico			
A2	Executar Processo de Levantamento			
A3	Elaborar Programa Preliminar			
A4	Elaborar Programa Base			
A5	Elaborar Estudo Prévio			
A6	Execução do Anteprojecto			
A7	Execução do Projecto Execução			
A8	Execução Obra			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Optimizar o desenvolvimento dos processos administrativos de empreitadas												
AP_4.1	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Percentagem de processos inseridos na plataforma electrónica	<input checked="" type="checkbox"/>	80%		n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>		85%					<input checked="" type="checkbox"/>					

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	<input checked="" type="checkbox"/>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

Assegurar a modelação de processos no ISS												
QA_1.2	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Taxa de processos modelados	<input checked="" type="checkbox"/>	80%		n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>		100%					<input checked="" type="checkbox"/>					

A5.10. Modelação do processo de Gestão de Reclamações

	Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
	Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	<input checked="" type="checkbox"/>	A definir		n.a.	n.a.	n.a.	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>		A definir					<input checked="" type="checkbox"/>					

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Acompanhar a reengenharia de processos no ISS												
QA_1.4	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	80%	100%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

Concluir a centralização do centro de recepção e conferência de facturas												
GF_0.4	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de registos contabilizados centralmente	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	50%	75%	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

Melhorar a qualidade da informação analítica												
GF_0.6	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	0 atrasos	-2 dias	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos	0 atrasos										
	<input checked="" type="checkbox"/>	-2 dias	-2 dias	-2 dias	-2 dias	-2 dias	-2 dias	-2 dias										
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Optimizar os recursos financeiros - Tesouraria Única													
GF_7.3	Indicador 1		Meta			2010	2009	2008	Indicador 2		Meta		
	2010	2009	2008	2010	2009				2008				
Grau de cumprimento das actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	90%	n.a.	n.a.	n.a.				<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	95%							<input checked="" type="checkbox"/>				
Ref. ^a	Actividades								Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Participação no projecto TU - Prestações Sociais								ACB	Jan	Dez		
A2	Articulação com o IGFSS, IP, II, IP e GGI								ACB	Jan	Dez		
A3	Definição de requisitos								ACB	Jan	Dez		
A4	Definição de circuitos e procedimentos								ACB	Out	Dez		
A5	Acompanhamento do Projecto TU-CNP Pensões e Subsídio por Morte								ACB	Jan	Dez		

Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos estabelecidos													
GI_1.1	Indicador 1		Meta			2010	2009	2008	Indicador 2		Meta		
	2010	2009	2008	2010	2009				2008				
Grau de Cumprimento dos planos de projecto	<input checked="" type="checkbox"/>	100%	n.a.	n.a.	n.a.				<input checked="" type="checkbox"/>				
	<input checked="" type="checkbox"/>	90%							<input checked="" type="checkbox"/>				
Ref. ^a	Projectos								Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A1	Elaborar e aprovar a Ficha de Abertura de Projecto									Jan	Dez		
A2	Elaboração de Estudos Prévios em articulação com as áreas de negócio									Jan	Dez		
A2.1	Proposta de implementação de Base de Dados de Conhecimentos dos factores de Risco na área laboral - CNPRP									Jan	Dez		
A2.2	Solução informática para a monitorização de dados das Famílias de Acolhimento e das Pessoas Acolhidas - DDS									Jan	Dez		
A2.3	Solução informática para monitorização de dados da área dos Sem Abrigo - DDS									Jan	Dez		
A2.4	Solução Web Parceiros - 2ª fase - DDS									Jan	Dez		
A2.5	Solução informática para Gestão de Vagas - DDS									Jan	Dez		
A2.6	Solução Web Controlo de Frequências - Estabelecimentos Integrados - DGF/DDS									Jan	Dez		
A2.7	Proposta de implementação da Base de Dados de Jurisprudência Nacional - GAJC									Jan	Dez		
A2.8	Proposta de implementação de sistema de informação dos Financiamentos Extraordinários - GP									Jan	Dez		

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos estabelecidos

Ref.ª	Projectos (continuação)	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A2.9	Proposta de resolução dos pontos críticos da articulação com o IEFP - DPA		Jan	Dez
A2.10	Proposta para identificação de constrangimentos e acções de melhoria do Projecto SINUS - DPA		Jan	Dez
A2.11	Proposta para implementação da melhoria da aplicação LNES - DDS		Jan	Dez
A2.12	Integração CNP em SISS - CNP/DIQC/DPA		Jan	Dez
A2.13	Desactivação do Servidor do Cdist de Lisboa que contem dados sobre GR, Desemprego, Doença, Educação Especial, Abono de Família e Salário de Pescas - GGI		Jan	Dez
A2.14	SCARE - descontinuação da aplicação - GGI		Jan	Dez
A2.15	Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20) - CNPRP		Jan	Dez
A2.16	Vigilância e Monitorização de Riscos para a Saúde em ambiente laboral (Gestão de BD de exposição ambiental) - CNPRP		Jan	Dez
A2.17	Promover a utilização de Canais alternativos, nomeadamente do Via Ccenter através do GesRisp - CNPRP/DPA		Jan	Dez
A2.18	Proposta para identificação de constrangimentos na aplicação de Desemprego e promoção das necessárias alterações - DPA		Jan	Dez
A2.19	Adaptação do sistema de financiamento directo às famílias no âmbito do RNCCI ao DL 70/2010		Jan	Dez
Nova	Proposta de implementação de ferramenta para Monitorização de Cartas de Compromisso		Jan	Dez
Nova	Proposta de implementação de Sistema de Gestão de Bibliotecas		Jan	Dez
A3	Projectos a desenvolver		Jan	Dez
A3.1	GESRISP/Ofícios - CNPRP		Jan	Dez
A3.2	Solução Web Controlo de Frequências DDS (vai ser integrado no projecto Coop-Interface com SIF)		Jan	Dez
A3.3	RNCCI - FDF - DDS		Jan	Dez
A3.4	RNCCI - Gestcare - DDS		Jan	Dez
A3.5	ATT - 2ª fase - DDS		Jan	Dez
A3.6	Medida Simplex M096 - DPA		Jan	Dez
A3.7	SAP-RH - DRH/DGF		Jan	Dez
A3.8	OCIP - DGF/DDS		Jan	Dez
A3.9	DL 70/2010 - Condição de Recursos - DPA		Jan	Dez
A3.10	Troca electrónica de dados da Segurança Social - GRI Web IC		Jan	Dez
A3.11	Sistema Integrado de Dívida - 2ª Fase - DIQC/DGF/DPA		Jan	Dez
A3.12	Código do Regime Contributivo - DIQC		Jan	Dez
A3.13	APEF - Alargamento de Penhoras em execução fiscal - DIQC/DPA		Jan	Dez
A3.14	Cooperação - Interface com SIF e FDF - DDS/DGF		Jan	Dez
A3.15	Interface SICC- SIF (relacionado com o projecto Medida Simplex M096) - DGF/DPA		Jan	Dez
A3.16	Implementação do Nova layout Carta-Cheque - DGF		Jan	Dez

GI_1.1

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos estabelecidos

GI_1.1

Ref. ^a	Projectos (continuação)	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A3.17	Desenvolvimento de procedimentos e alterações aplicacionais para controlo dos pagamentos avultados e recuperação dos valores indevidamente pagos - DGF/DPA		Jan	Dez
A3.18	Implementação da aplicação informática PIEC - PIEC		Jan	Dez
A3.19	Sistema de informação para Orçamento-Programa - GP		Jan	Dez
A3.20	Implementação do Sistema de gestão de Objectivos do ISS - GP		Jan	Dez
A3.21	Entrega de DR's na SSD (integração do DRI/DRO na SSDirecta) - DIQC/DPA		Jan	Dez
A3.22	Implementação da 2ª Fase de GTE (componente integrada com o projecto CRC) - DIQC		Jan	Dez
A3.23	Integração dos beneficiários da Caixa Marconi e dos trabalhadores dos ex-CTT - DIQC/CNP/DPA		Jan	Dez
A3.24	Reformulação da Aplicação AF no âmbito da implementação do DL 70/2010 - Condição de Recursos - DPA		Jan	Dez
A3.25	Implementação da Norma XII - registo de requerimento e dedução do IAS - DPA/DGF		Jan	Dez
A3.26	Implementação do DL 151/2009 - Renovação Oficiosa - CNP		Jan	Dez
A3.27	Implementação do VIA - Atendimento Automático (disponibilização da informação da SSDirecta no VIA) - DPA		Jan	Dez
A3.28	Implementação das medidas decorrentes do projecto ÚNICA (Sistema de Gestão do Relacionamento do ÚNICA) - DPA		Jan	Dez
A3.29	Implementação das alterações nos subsistemas IDQ, SICC, ITPT (e outros subsistemas que venham a ser planeados) no âmbito do projecto CIMO - DIQC/DPA/GGI		Jan	Dez
A3.30	Desactivação das aplicações locais de SVIP - GGI/DPA		Jan	Dez
A3.31	Implementação do Sistema de Gestão de Apoio Aplicacional - EasyVista - GGI		Jan	Dez
A3.32	DR's oficiais via SAF (integrado no Projecto CRC) - DF/DIQC		Jan	Dez
A3.33	Implementação da ferramenta de modelação de processos - GQA		Jan	Dez
A3.34	Identificação de crianças adoptadas		Jan	Dez
A3.35	Reformulação de Solução de contingência Controle de Frequências		Jan	Dez
A3.36	Desenvolvimento do 2º módulo da Solução de contingência do controle de frequências		Jan	Dez
A3.37	Adaptação sistema CO a CRC		Jan	Dez
A3.38	Espólio Museológico		Jan	Dez
A3.39	Desenvolver boas práticas para gestão de infraestruturas		Jan	Dez
A3.40	Elaboração do inventário de hardware e software		Jan	Dez
A3.41	Desmaterialização do processos de negócio		Jan	Dez
A3.42	Implementar um sistema de monitorização dos níveis de serviço		Jan	Dez
Nova	Uniformização do NEXUS em todos os sites		Jul	Dez
Nova	Implementação da Aplicação SIGA nos Serviços de Atendimento do ISS		Mar	Dez

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Melhorar a qualidade dos Sistemas de Informação										
GI_1.3	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Minimizar o n.º de erros detectados após 1 mês da entrada em produção das novas versões das aplicações	<p>✓ 8 erros não graves e 0 erros graves</p> <p>★ < 5 erros não graves e 0 erros graves</p>	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem média da realização das actividades previstas	<p>✓ 80%</p> <p>★ 100%</p>	n.a.	n.a.	n.a.
Ref.ª	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim		
A2	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva dos Sistemas de Informação						Jan.	Dez		
A4	Coordenar os testes de pré-produção e a aceitação das soluções fonecidas pelo II, I. P.;						Jan	Dez		
A5	Realizar testes de pré-produção e informação de aceitação/não aceitação						Jan	Dez		
A6	Elaboração de orientações procedimentais, passo a passo, manual de utilizador da aplicação						Jan	Dez		
A7	Avaliação após entrada em produção da aplicação						Jan	Dez		

Gerir Projectos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem, expedição e tratamento de respostas)										
GI_3.2	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
	Grau de Cumprimento do Plano do Projecto	<p>✓ 100%</p> <p>★ 90%</p>	n.a.	n.a.	n.a.		<p>✓</p> <p>★</p>			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.6. Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização dos mesmos

Optimizar a Gestão dos Programas											
Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas face às previstas		☑ 50%						☑			
		★ 75%						★			
Ref.ª	Actividades					Responsável	Data de Início	Data de Fim			
A1	Elaboração de proposta de regulamento único para todos os programas em que o ISS,IP é Gestor, incluindo os procedimentos a adoptar e o desenho do processo						01-01-2011	31-12-2011			
A2	Iniciar a proposta de alteração da Gestão do programa PCAAC						01-02-2011	31-12-2011			
A3	Elaboração do Novo Guião do PCAAC						01-01-2012	31-12-2012			
A4	Avaliação do sistema de informação do PCAAC em função do novo modelo do programa						01-02-2012	31-12-2012			
A5	Efectuar acções correctivas do actual Sistema de Informação do PCAAC						01-01-2012	31-12-2012			
A6	Reunião de Divulgação do Modelo PCAAC						01-01-2013	31-03-2013			
A7	Elaborar a proposta de Gestão do programa PCHI - Reengenharia do Processo						01-06-2011	31-09-2011			
A8	Elaboração Guião para as regras de execução do PCHI						01-06-2011	30-08-2011			
A9	Reunião de Divulgação do Modelo PCHI						01-09-2011	30-09-2011			
A10	Elaborar a proposta de Gestão do programa PLASA - Reengenharia do Processo						01-04-2011	30-09-2011			
A11	Elaboração do Guião de Apoio á execução do PLASA						01-10-2011	31-12-2011			
A12	Reunião de Divulgação do Modelo PLASA						01-10-2011	31-12-2011			
A13	Melhoria continua do Sistema de Informação do GCPARES						01-01-2011	31-12-2011			
A14	Revisão do Manual de Procedimentos da Medida 6.12 do POPH enquanto OI						01-12-2011	31-12-2011			
A15	Revisão do Manual de Procedimentos da Medida 6.13 do POPH enquanto OREP						01-12-2011	31-12-2011			
A16	Efectuar a reengenharia do processo do Orçamento-Programa						01-01-2011	31-12-2011			
A17	Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos do PIDDAC						01-09-2011	31-12-2011			
A18	Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos do PAIES						01-09-2011	31-12-2011			
A19	Rever os procedimentos internos face à aprovação pela Tutela da alteração ao regulamento do programa						01-04-2011	31-07-2011			
A20	Promover reuniões com os promotores dos projectos e os interlocutores distritais para clarificar procedimentos e adequação ao regulamento do programa						01-01-2011	31-12-2011			
A21	Promover reuniões com os coord. dos projectos, interlocut. Distrit para clarificar procedimentos e adequação ao regulamento do programa						01-04-2011	31-07-2011			
A22	Implementar o sistema de informação dos Financiamentos Extraordinários, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GAP						01-01-2011	31-12-2011			

PR_05

GI_2.1	Melhorar a Qualidade de Dados do SISS									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades / projectos	✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	★	142%					★			

A9. Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das DR's (stock)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de redução de erros	✓	-36%	n.a.	n.a.		✓			
	★	-41%				★			

A10. Propor projectos estruturantes de QD para desenvolvimento

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de propostas aprovadas	✓	1	n.a.	n.a.		✓			
	★	2				★			

A11. Elaborar estudos prévios sobre questões relacionadas com Qualidade de Dados, que sejam reportadas pelos SC ou outros intervenientes

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário dos projectos	✓	100%	n.a.	n.a.		✓			
	★	90%				★			

GI_2.2	Melhorar a Segurança de Dados do ISS									
	Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades / projectos	✓	100%	n.a.	n.a.	n.a.		✓			
	☆	122%					☆			

A1. Elaborar uma nova versão da Política de Gestão de Acessos (PGA)

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Avaliação da qualidade da nova versão da PGA	✓	3	n.a.	n.a.		✓			
	☆	4				☆			

A2. Implementar novos procedimentos de Segurança de Dados, em função de novas necessidades e melhorias

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Grau de implementação dos novos procedimentos aprovados	✓	90%	n.a.	n.a.		✓			
	☆	100%				☆			

A3. Propor novos projectos de Segurança de Dados, tendo em vista a introdução de melhorias globais no âmbito da Segurança de Informação

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de novos projectos de Segurança de Dados aprovados	✓	1	n.a.	n.a.		✓			
	☆	2				☆			

A5. Assegurar a definição e aprovação de perfis das novas aplicações, antes da sua entrada em produção

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de aplicações com perfis formalmente aprovados na data de entrada em produção	✓	90%	n.a.	n.a.		✓			
	☆	100%				☆			

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.7. Melhoria da qualidade e segurança de dados do SISS

A7. Apoiar o utilizador em pedidos relacionados com Gestão de Acessos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos	✓	1,5 du				✓			
	+	1,0 du	n.a.	n.a.	n.a.	+			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
	+	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
I2	✓																	
	+																	

A9. Implementar acções de melhoria decorrentes da auditoria

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de implementação das acções de melhoria aprovadas	✓	90%				✓			
	+	100%	n.a.	n.a.	n.a.	+			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	✓	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	+	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
I2	✓																	
	+																	

A10. Implementar procedimento automático para desactivação de utilizadores que, estando activos no sistema, efectuaram o último acesso ao SISS há mais de 9 meses

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Taxa de desactivação de utilizadores	✓	97%				✓			
	+	100%	n.a.	n.a.	n.a.	+			

A11. Rever os perfis atribuídos aos colaboradores das áreas de IQC e PA

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Data de conclusão de revisão dos perfis dos colaboradores de IQC/PA conforme reportado no relatório final	<input checked="" type="checkbox"/> Dez. <input checked="" type="checkbox"/> Nov.	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

A11.1.3. Retirar os perfis não validados

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Data de conclusão da actividade	<input checked="" type="checkbox"/> Dez. <input checked="" type="checkbox"/> Nov.	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.
	<input checked="" type="checkbox"/>	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A11.2.3. Retirar os perfis não validados

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Data de conclusão da actividade	<input checked="" type="checkbox"/> Dez. <input checked="" type="checkbox"/> Nov.	n.a.	n.a.	n.a.		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	<input checked="" type="checkbox"/>	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.	Dez.
	<input checked="" type="checkbox"/>	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.	Nov.
I2	<input checked="" type="checkbox"/>																	
	<input checked="" type="checkbox"/>																	

A12. Assegurar o cumprimento da PGA (Política de Gestão de Acessos) e novos procedimentos de Seg. Dados

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Nº de inconformidades detectadas	☑ 3 ★ 0	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ★			

CDist	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑ ★ 3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0	3 0
I2	☑ ★																	

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