PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP

2012 – Programação -

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

versão 1.0
30.Novembro.2011

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Preâmbulo

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Actividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu Plano de Acção referente ao ano de 2012.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objectivos, projectos e actividades previstas para ano 2012 do ISS,IP.

Versão:	1.0
Data:	Nov.2011
Autor:	Cristina Martins | GP/UPCG
	cristina.maria.martins@seg-social.pt
Responsável:	Tânia Fernandes | GP/UPCG
	tania.d.fernandes@seg-social.pt

Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P.
	Gabinete de Planeamento
	Avenida Almirante Reis, n.º 133 - 4.º
	1105-015 Lisboa
	T: 213 592 925 | F: 213 592 969
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Índice

Apresentação 4

Missão, Visão e Valores 5

Tipificação dos Principais Serviços Prestados 6

Recursos Humanos e Financeiros 7

Macro processos 9

Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos 10

Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P. 11

Objectivos Estratégicos 12

Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional 13

Glossário 14

Indicadores' 2012 15

- OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social 15
- OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações 41
- OE 3. Garantir o cumprimento contributivo 45
- OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes 49
- OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores 72
- OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços 76

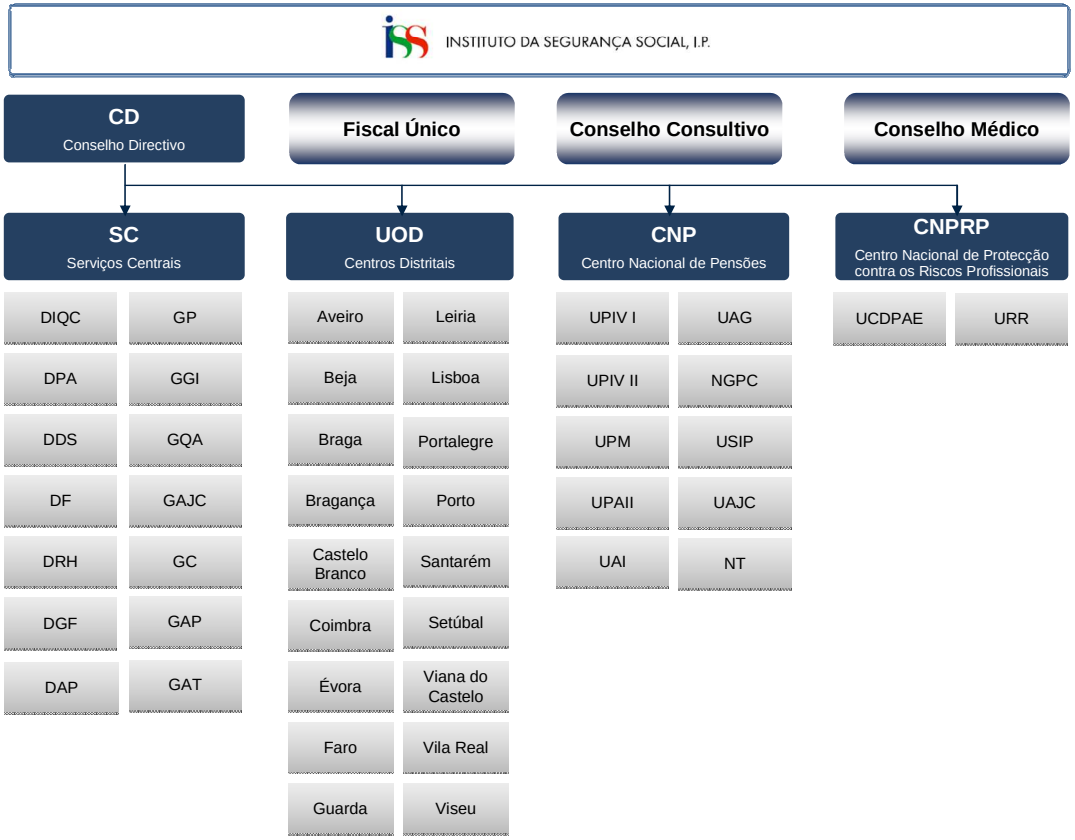
Apresentação

O Instituto da Segurança Social, I.P. é tutelado pelo Ministério da Solidariedade e da Segurança Social.

É dotado de autonomia administrativa e financeira, tem personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional.

A estrutura orgânica compreende: Serviços Centrais, Centros Distritais, Centro Nacional de Pensões (CNP) e Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais (CNPRP).

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



Missão, Visão e Valores



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

Rigor

Respeito

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

Diferenciação positiva

Melhoria contínua

Preservação ambiental

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	11.159
2010	11.720
2009	12.453
2008	12.911
2007	13.698
2006	14.692
2005	15.383

* Dados a 31.Dezembro do ano anterior

Recursos Humanos

Área de Actuação	Distritais	Centrais	CNP	CNPRP	Total
Direcção	83	32	7	1	**123**
Áreas Operacionais					
Identificação Qualificação e Contribuições	1.206	51			**1.257**
Prestações e Atendimento	3.211	36	472		**3.719**
Desenvolvimento Social	1.749	159			**1.908**
Certificação e Reparação	0			45	**45**
Fiscalização	0	326			**326**
Administração Geral					
Administração e Património	145	134	59		**338**
Administrativa e Financeira	556				**556**
Gestão Financeira		166			**166**
Recursos Humanos	71	128			**199**
Apoio Especializado					
Apoio à Gestão	155			24	**179**
Apoio a Programas	0	28			**28**
Apoio Jurídico e Contencioso	225	10	26		**261**
Apoio Técnico		73			**73**
Comunicação		10			**10**
Gestão de Informação		46	36		**82**
Planeamento e Gestão de Informação	106				**106**
Planeamento		28			**28**
Qualidade e Auditoria		25			**25**
Estabelecimentos Integrados	1.863				**1.863**
Total	**9.370**	**1.252**	**600**	**70**	**11.292**

Ref: DRH, LisVEN_01-07-2011_activos_n_activos_a_considerar.xls

Recursos Humanos e Financeiros



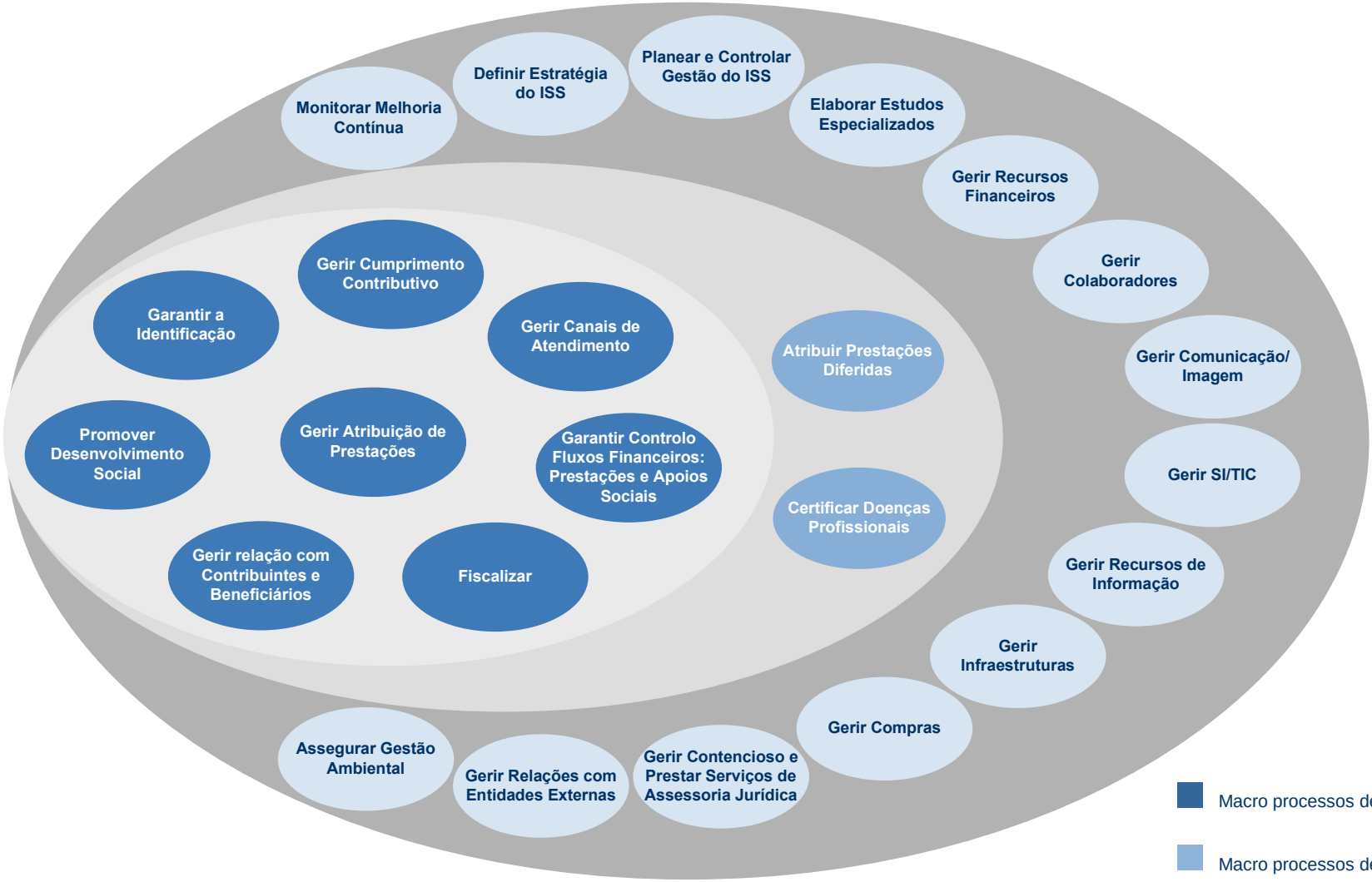
Recursos Financeiros

2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
20.634,16	**21.102,40**	**19.378,69**	**18.450,879**	**17.692**	**16.505**	**15.400**

		2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
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

Ref: DGF. Unidade: milhões de euros.

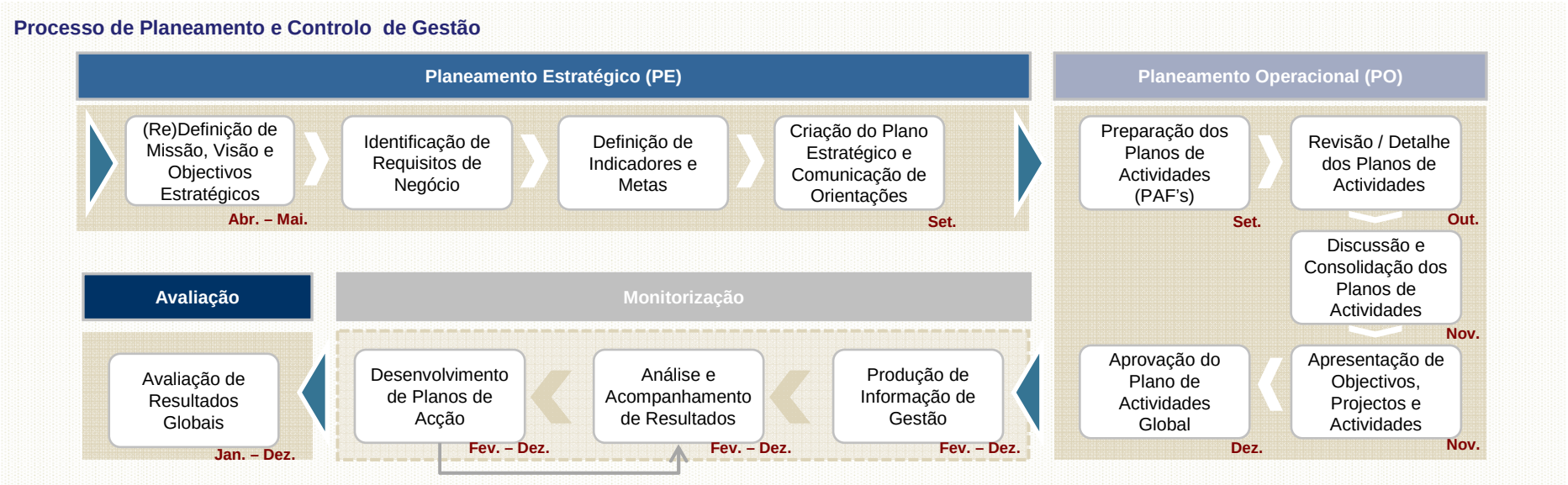
Macro processos

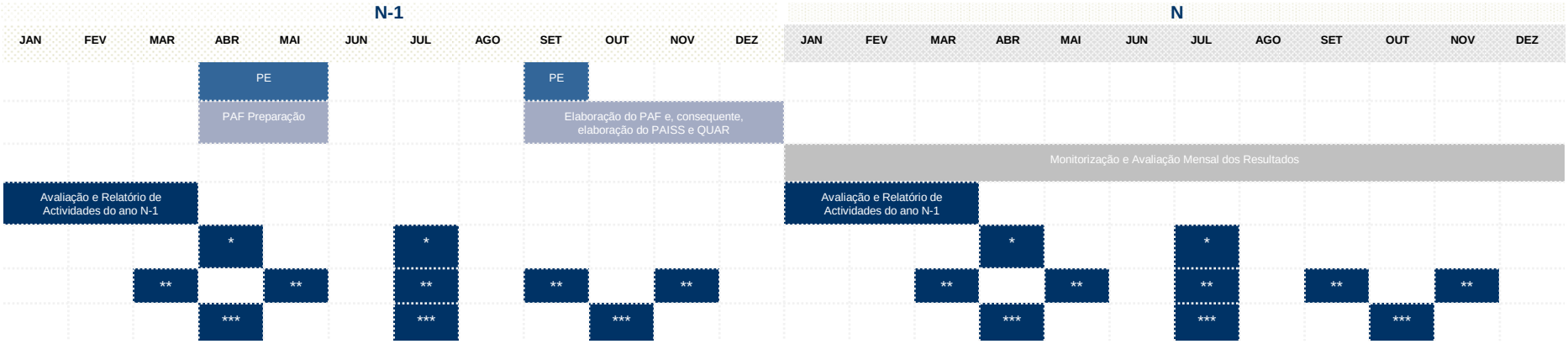


Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos



Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P.





* Análise acumulada global; ** Avaliação da Gestão de Topo; *** Avaliação do QUAR

Objectivos Estratégicos

	Requisitos de Negócio	Objectivos / Indicadores
OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social	3	53
OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações	3	4
OE 3. Garantir o cumprimento contributivo	2	5
OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	5	54
OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores	3	9
OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços	6	119
	20	244

Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional

OE	Requisito Negócio	Áreas Funcionais																Total
		AP	AT	CM	DS	FI	GI	GP	IQC	JC	PD	PIA	PR	QA	RH	RP	GF	
OE1	1.1 Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais		5										26					31
	1.2 Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais				7	1							6					14
	1.3 Aumentar a eficácia de programas / iniciativas de promoção do desenvolvimento social				8													8
	Total OE1		5		15	1							32					**53**
OE2	2.1 Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários					2												2
	2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas																1	1
	2.3 Recuperar as prestações indevidamente pagas																1	1
	Total OE2					2											2	**4**
OE3	3.1 Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva					2			2									4
	3.2 Reduzir os erros verificados nas DR								1									1
	Total OE3					2			3									**5**
OE4	4.1 Assegurar a qualidade do atendimento			2								12						14
	4.2 Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas				2							13						15
	4.3 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas										15							15
	4.4 Assegurar os tempos de resposta a pedidos de contribuintes								6									6
	4.5 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais															4		4
	Total OE4			2	2				6		15	25				4		**54**
OE5	5.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores							1							3			4
	5.2 Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização			2														2
	5.3 Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores						1								2			3
	Total OE5			2			1	1							5			**9**
OE6	6.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços				2				2	2	5	5						16
	6.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras						11							1				12
	6.3 Controlar a execução do Orçamento	2											13				2	17
	6.4 Assegurar os níveis de serviço internos	9					1	10		2					2			24
	6.5 Optimizar os processos do ISS,IP	7			1		27	2			7		1	2				47
	6.6 Melhorar a qualidade de dados do SISS						3											3
	Total OE6	18			3		42	12	2	4	12	5	14	3	2		2	**119**
	Total Geral	**18**	**5**	**4**	**20**	**5**	**43**	**13**	**11**	**4**	**27**	**30**	**46**	**3**	**7**	**4**	**4**	**244**

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

Objectivo Estratégico 1:

Reforçar a protecção e inclusão social

1.1 Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais pág. 16

1.2 Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais pág. 30

1.3 Aumentar a eficácia de programas e iniciativas de promoção do desenvolvimento social pág. 38

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Requisito de Negócio 1.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AT_0.3	I1	PAISS	Garantir a execução de fases de projectos contratualizadas, dentro do prazo	Jan	Dez	80%	95%	26%	n.a.	n.a.	% de projectos concluídos dentro do prazo	(Nº de projectos concluídos dentro do prazo / Nº total de projectos contratadas)*100	-	Simões Monteiro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AT_0.4	I1	PAISS	Garantir a execução de obras, de valor superior a 5.000 €, dentro do prazo	Jan	Dez	80%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	% de obras concluídas dentro do prazo	(Nº de obras concluídas dentro do prazo / Nº total de obras contratadas)*100	-	Simões Monteiro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AT_0.5	I1	PAISS	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os financiamentos extraordinários no prazo definido (P11.N23) às solicitações que são feitas ao GAT	Jan	Dez	88%	98%	n.a.	n.a.	n.a.	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os financiamentos extraordinários emitidos no prazo	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Nº Total Pedidos Pareceres e relatórios de Financiamentos Extraordinários)*100	-	Simões Monteiro

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AT_0.6	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	Jan	Dez	78%	98%	95%	n.a.	n.a.	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo	(Nº Pareceres Emitidos no Prazo/Total Pedidos Pareceres Licenciamentos)*100	-	Simões Monteiro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AT_0.7	I1	PAISS	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	Jan	Dez	91%	95%	98%	n.a.	n.a.	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Total Pareceres e relatórios para Programas de Investimento)*100	-	Simões Monteiro

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	I1	PAISS	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Jan	31.Dez	54%	58%	43%	37%	n.a.	Taxa de execução financeira	Valor Financeiro Executado/Montante Aprovado*100	70%	GAP

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	54%	76%	47%	57%	54%	39%	63%	48%	31%	38%	59%	53%	43%	46%	40%	56%	73%	60%	61%
	S	58%	81%	52%	59%	58%	44%	67%	50%	33%	40%	60%	57%	46%	50%	43%	62%	80%	68%	65%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	I2	PAISS	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Jan	31.Dez	86%	93%	109%	115%	n.a.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	30%	0

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	86%	84%	95%	88%	88%	96%	82%	67%	83%	85%	95%	86%	89%	84%	80%	96%	95%	91%	79%
	S	93%	86%	98%	92%	100%	99%	93%	71%	88%	89%	98%	99%	94%	90%	90%	98%	100%	95%	82%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1. I1	PAISS	Programas de Desenvolvimento	Jan	31.Dez	54%	63%	6%	71%	n.a.	Taxa de execução financeira	Valor Financeiro Executado/Montante Aprovado*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	54%	70%	70%	37%	58%	70%	33%	63%	39%	58%	56%	65%	70%	45%	34%	64%	59%	63%	57%
	S	63%	80%	80%	44%	67%	80%	38%	69%	55%	67%	63%	75%	80%	53%	41%	73%	62%	72%	70%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1. I2	PAISS	Programas de Desenvolvimento	Jan	31.Dez	86%	93%	109%	124%	n.a.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	-	0

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	86%	84%	95%	89%	88%	96%	82%	67%	83%	85%	95%	86%	89%	84%	80%	96%	95%	91%	79%
	S	93%	86%	98%	92%	100%	99%	93%	71%	88%	89%	98%	99%	94%	90%	90%	99%	100%	95%	82%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.1	PAISS	PCAAC	Jan	31.Dez	88%	94%	105%	n.a.	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de beneficiários abrangidos/N.º de beneficiários previstos*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	88%	83%	96%	88%	86%	97%	84%	79%	94%	83%	95%	88%	89%	88%	81%	97%	94%	91%	77%
	S	94%	85%	97%	90%	100%	99%	95%	80%	100%	86%	98%	99%	94%	93%	90%	98%	100%	92%	77%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.2. I1	PAISS	PCHI	Jan	31.Dez	49%	58%	n.a.	50%	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	49%	-	-	-	-	-	25%	86%	5%	-	50%	-	-	-	56%	-	84%	-	30%
	S	58%	-	-	-	-	-	30%	90%	13%	-	51%	-	-	-	64%	-	90%	-	50%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.2. I2	PAISS	PCHI	Jan	31.Dez	48%	60%	112%	62%	35%	Grau de concretização do programa	N.º de melhorias habitacionais realizadas/N.º de melhorias habitacionais protocoladas*100	-	UP

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	48%	-	-	-	-	-	24%	85%	16%	0%	49%	-	-	-	56%	-	85%	-	30%
	S	60%	-	-	-	-	-	30%	90%	35%	0%	51%	-	-	-	65%	-	100%	-	50%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.3. I1	PAISS	PAIES	Jan	31.Dez	14%	17%	4%	n.a.	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	UP

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	14%	-	-	1%	30%	-	7%	-	30%	20%	15%	10%	-	15%	10%	40%	1%	25%	15%
	S	17%	-	-	2%	35%	-	8%	-	35%	25%	20%	15%	-	20%	15%	45%	2%	30%	20%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.3. I2	PAISS	PAIES	Jan	31.Dez	74%	100%	67%	n.a.	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de Equipamentos em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	74%	-	-	100%	100%	-	67%	-	0%	100%	67%	67%	-	75%	0%	50%	100%	100%	100%
	S	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: não pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.5. I1	PAISS	CLDS	Jan	31.Dez	64%	74%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de financiamento público executado/Montante de financiamento público aprovado para o ano civil*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	64%	70%	70%	50%	70%	70%	70%	55%	42%	70%	70%	70%	70%	55%	70%	70%	60%	70%	70%
	S	74%	80%	80%	60%	80%	80%	80%	62%	59%	80%	80%	80%	80%	65%	80%	80%	61%	80%	80%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A1.5. I2	PAISS	CLDS	Jan	31.Dez	76%	86%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização do programa	Nº destinatários do Centro de Recursos e Qualificação (EIXO II)/ Nº destinatários aprovados*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	76%	93%	89%	90%	90%	89%	50%	56%	44%	90%	94%	56%	90%	58%	75%	90%	96%	90%	90%
	S	86%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	62%	49%	100%	100%	90%	100%	68%	90%	100%	100%	100%	100%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2. I1	PAISS	Programas de Investimento	Jan	31.Dez	54%	57%	44%	36%	n.a.	Taxa de execução financeira	Valor Financeiro Executado/Montante Aprovado*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	54%	77%	44%	57%	53%	36%	65%	45%	31%	35%	59%	52%	41%	46%	40%	55%	74%	60%	62%
	S	57%	81%	49%	60%	57%	41%	70%	48%	32%	36%	60%	55%	43%	50%	43%	61%	82%	68%	65%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2. I2	PAISS	Programas de Investimento	Jan	31.Dez	67%	73%	44%	47%	n.a.	Taxa de execução física	N.º de Equipamentos concluídos ou em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados ou inscritos em orçamentox100%	-	0

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	67%	83%	55%	32%	83%	81%	77%	82%	59%	74%	84%	75%	77%	36%	74%	59%	84%	66%	68%
	S	73%	87%	66%	36%	85%	89%	82%	88%	65%	79%	86%	79%	81%	41%	81%	70%	94%	75%	72%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.1. I1	QUAR	PARES	Jan	31.Dez	75%	79%	70%	58%	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	75%	90%	85%	73%	95%	85%	83%	83%	65%	91%	83%	64%	93%	61%	78%	59%	88%	89%	92%
	S	79%	93%	87%	74%	98%	88%	83%	87%	66%	92%	84%	67%	95%	65%	82%	66%	96%	96%	96%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.1. I2	PAISS	PARES	Jan	31.Dez	67%	74%	45%	38%	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de Equipamentos em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	67%	85%	75%	38%	100%	67%	84%	55%	71%	100%	90%	68%	100%	30%	76%	59%	84%	94%	85%
	S	74%	89%	88%	41%	100%	100%	87%	73%	79%	100%	95%	73%	100%	36%	92%	65%	95%	100%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.2. I1	QUAR	MASES	Jan	31.Dez	81%	85%	71%	60%	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	81%	99%	99%	58%	100%	98%	80%	98%	92%	79%	99%	62%	71%	54%	73%	72%	92%	88%	71%
	S	85%	100%	99%	60%	100%	100%	92%	98%	94%	81%	100%	81%	74%	56%	81%	76%	100%	92%	79%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.2. I2	PAISS	MASES	Jan	31.Dez	90%	94%	107%	75%	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de Projectos Concluídos/N.º de projectos contratualizados*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	90%	98%	100%	77%	100%	97%	88%	100%	91%	88%	100%	90%	91%	67%	93%	73%	100%	81%	89%
	S	94%	100%	100%	85%	100%	100%	94%	100%	95%	93%	100%	92%	95%	69%	97%	93%	100%	94%	89%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.3. I1	QUAR	PIDDAC - P16	Jan	31.Dez	40%	46%	47%	85%	24%	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	40%	-	19%	64%	34%	-	53%	19%	20%	-	50%	-	-	72%	-	-	-	-	-
	S	46%	-	28%	69%	42%	-	54%	22%	23%	-	50%	-	-	90%	-	-	-	-	-

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.3. I2	PAISS	PIDDAC - P16	Jan	31.Dez	0%	8%	9%	0%	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de Equipamentos em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados*100	-	NIES

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	0%	-	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	S	8%	-	50%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota: não pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.4. I1	QUAR	POPH - 6.12	Jan	31.Dez	19%	23%	2%	0%	n.a.	Taxa de execução financeira	Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	-	NIES

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	19%	32%	20%	35%	12%	5%	48%	3%	2%	2%	13%	0%	18%	23%	5%	16%	25%	25%	11%
	S	23%	40%	26%	40%	16%	10%	55%	4%	3%	3%	14%	8%	21%	28%	7%	19%	31%	35%	13%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.1	A2.4. I2	PAISS	POPH - 6.12	Jan	31.Dez	7%	14%	2%	0%	n.a.	Grau de concretização do programa	N.º de Equipamentos em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados*100	-	NIES

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	7%	24%	0%	0%	0%	25%	14%	0%	0%	0%	0%	30%	0%	0%	6%	0%	50%	0%	6%
	S	14%	37%	63%	44%	83%	60%	91%	50%	44%	85%	36%	48%	100%	25%	92%	34%	87%	94%	88%

Nota: não pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.4	I1	PAISS	Assegurar o encerrramento dos projectos	Jan	Dez	50%	75%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de encerramento dos projectos	Nº de projectos encerrados/Nº de projectos*100	100%	GAP

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.4	A1	PAISS	PILAR	Jan	31.Dez	50%	75%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de encerramento dos projectos em execução	Nº de projectos encerrados/Nº de projectos*100	-	NIES-GAP

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.1. Aumentar a cobertura dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.4	A2	PAISS	PAPI	Jan	31.Dez	50%	75%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de encerramento dos projectos em execução	Nº de projectos encerrados/Nº de projectos*100	-	NIES-GAP

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.4	A3	PAISS	PAIPS	Jan	31.Dez	50%	75%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de encerramento dos projectos em execução	Nº de projectos encerrados/Nº de projectos*100	-	NIES-GAP

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.4	A4	PAISS	PAII	Jan	31.Dez	75%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de encerramento dos projectos em execução	Nº de projectos encerrados/Nº de projectos*100	-	NIES-GAP

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Requisito de Negócio 1.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.1.2	A1.I2	QUAR	Acompanhar e avaliar todas as Instituições de Acolhimento	Jan	Dez	90%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	% de Instituições de Acolhimento com 4 avaliações	(N.º de avaliações efectuadas às Instituições de Acolhimento no ano / N.º Total de instituições de acolhimento)*100	50%	SQA

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.1.4	A4	QUAR	Acompanhamento e avaliação do Acolhimento Familiar	Jan	Dez	85%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	% de famílias de acolhimento com 3 avaliações no ano	(Nº avaliações efectuado às familias de acolhimento de crianças e jovens no ano)/(3* nº total de familias de acolhimento)*100	50%	UIJ/SQA

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_4.6	I1	PAISS	Acompanhar a execução da resposta social "Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência"	Jan	Dez	3	4	1,4	n.a.	n.a.	Nº médio de visitas realizado por família ano	(Nº de visitas realizadas / Nº de famílias de Acolhimento)*100	100%	Sofia B. Pereira

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	3	4	3	3	2	n.a.	8	n.a.	6	3	n.a.	3	n.a.	3	n.a.	n.a.	3	2	2
	S	4	6	4	4	3	n.a.	10	n.a.	8	4	n.a.	4	n.a.	4	n.a.	n.a.	4	3	3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_4.1.1	I1	PAISS	Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e dos Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (ao nível da Coordenação Nacional, ECR e ECL)	Jan	Dez	70%	80%	84%	80% Semestral	n.a.	% de Unidades Prestadoras com acompanhamento trimestral pelas ECL	[Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL por trimestre / Nº Total de visitas esperadas] x 100%	40%	Sofia B. Pereira

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	70%	70%	70%	70%	70%	70%	60%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	S	80%	80%	80%	80%	80%	80%	70%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_5.4	I1	PAISS	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para 2012	Jan	Dez	0 atrasos (31.Dez)	-20 (30. Nov)	n.a.	n.a.	n.a.	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	-	Paulo Santos

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	0 atrasos (31.Dez)	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez	31.Dez
	S	-20 (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	30.Nov

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_5.1.1	I1	QUAR	Aumentar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais (com Acordo de Cooperação)	Jan	Dez	55%	60% com mín. de 10% de RS acompanhadas pela 1ª vez	39%	54%	43%	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2011 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação)*100	80%	Paulo Santos

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	55%	60%	60%	45%	60%	60%	60%	60%	55%	55%	60%	50%	60%	55%	55%	45%	60%	60%	55%
	S	60% com mín. de	70%	70%	50%	70%	70%	70%	70%	60%	60%	70%	60%	70%	60%	60%	50%	70%	70%	60%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_5.1.1	I2	QUAR	Aumentar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais (com Licenciamento)	Jan	Dez	40%	50%	n.a.	n.a.	n.a.	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	(N.º de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação/ N.º de respostas sociais licenciadas)*100	20%	Paulo Santos

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	40%	50%	50%	60%	50%	50%	50%	50%	40%	50%	50%	40%	50%	40%	50%	40%	50%	50%	50%
	S	50%	60%	60%	70%	60%	60%	60%	60%	50%	60%	60%	50%	60%	50%	60%	50%	60%	60%	60%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
FISC_0.4	I1	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.	Jan	Dez	2600	2860	1735	2661	3530	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais	100%	DF

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	I1	PAISS	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Jan	31.Dez	44%	52%	24%	40%	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de projectos com relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	100%	GAP

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	44%	33%	50%	40%	75%	40%	84%	38%	32%	62%	28%	42%	67%	19%	81%	30%	74%	78%	79%
	S	52%	30%	67%	78%	80%	25%	50%	75%	67%	86%	80%	73%	100%	68%	100%	67%	100%	50%	78%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	A1	PAISS	Programas de Desenvolvimento	Jan	31.Dez	50%	69%	53%	63%	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	-	UP

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	50%	20%	50%	67%	60%	0%	25%	50%	50%	57%	60%	55%	67%	58%	50%	50%	75%	0%	56%
	S	69%	38%	60%	39%	86%	83%	96%	42%	39%	83%	31%	43%	100%	14%	92%	30%	84%	100%	90%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Controlar os níveis de qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	A1.2	PAISS	CLDS	Jan	31.Dez	50%	69%	30%	47%	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	-	UP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	50%	34%	63%	38%	100%	67%	100%	36%	30%	67%	24%	40%	67%	9%	83%	28%	74%	88%	85%
	S	69%	38%	75%	41%	100%	83%	100%	45%	37%	83%	29%	43%	100%	14%	92%	30%	84%	100%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	A2	PAISS	Programas de Investimento	Jan	31.Dez	43%	49%	17%	31%	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	-	NIES

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	43%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	S	49%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	A2.1	PAISS	PARES	Jan	31.Dez	44%	49%	18%	31%	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	-	NIES

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	44%	34%	63%	38%	100%	67%	100%	36%	30%	67%	24%	40%	67%	9%	83%	28%	74%	88%	85%
	S	49%	38%	75%	41%	100%	83%	100%	45%	37%	83%	29%	43%	100%	14%	92%	30%	84%	100%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.2	A2.2	PAISS	PIDDAC	Jan	31.Dez	0%	25%	0%	n.a.	n.a.	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	N.º de relatórios de acompanhamento sem recomendações/ N.º de projectos em execução*100	-	NIES

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	S	25%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Nota: não pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Aumentar a eficácia de programas e iniciativas de promoção de desenvolvimento social

Requisito de Negócio 1.3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.1.3	A4	PAISS	Implementação de grelha de follow-up a adolescentes que cessam acolhimento nos 3 Estabelecimentos Especializados	Abr	Dez	50%	70%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de adolescentes que cessam acolhimento nos 3 EI nos últimos 3 anos com grelha aplicada	(N.º de adolescentes que cessaram acolhimento nos 3 EI com grelha aplicada/N.º total de adolescentes que cessaram acolhimento nos 3 EI nos últimos 3 anos)x100	-	SQA

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.2.1	A1, I2	PAISS	Implementação do Sistema de informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT) no âmbito da área de Promoção e Protecção (PP)	Jan	Dez	80%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de procedimentos de resposta introduzidos no Sistema de Informação da Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT)	(Nº de Procedimentos de resposta de processos novos introduzidos no SIATT /Nº total de solicitações relativas a processos novos)*100	-	Ana Paula Alves

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.2.2	A5	PAISS	Execução de MMNV através de Planos de Intervenção elaborados de acordo com o Manual ATT	Jan	Dez	50%	60%	n.a.	n.a.	n.a.	% planos de intervenção de execução de MMNV elaborados de acordo com o Manual de ATT e implementados	(Nº de medidas aplicadas em 2012 com plano de intervenção implementado/ Nº total de medidas aplicadas em 2012)*100	-	Ana Paula Alves

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**50%**	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	S	**60%**	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_2.2.2	A6	PAISS	Cessação das MMNV através de Plano de Transição elaborados de acordo com o Manual ATT	Jan	Dez	50%	60%	n.a.	n.a.	n.a.	% de plano de transição elaborados após a cessação da MMNV de acordo com o Manual de ATT e implementados	(Nº de medidas cessadas em 2012 com plano de transição implementado/ Nº total de medidas cessada em 2012)*100	-	Ana Paula Alves

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**50%**	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	S	**60%**	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Aumentar a eficácia de programas e iniciativas de promoção de desenvolvimento social

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.2	I1	PAISS	Assegurar que as famílias beneficiárias, com prestação RSI deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado	Jan	Dez	90%	95%	101%	107%	98%	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	[Nº total de acordos de inserção assinados/Nº total de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias/] x 100	-	UQFT

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	90%	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%
	S	95%	100%	95%	95%	95%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	85%	95%	95%	95%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.4	A2	PAISS	Registo e monitorização dos atendimentos realizados no sistema informático AAS/RSI	Jan	Dez	70%	75%	n.a.	56%	28%	% de Atendimentos registados	Nº de atendimentos registados no sistema/ Nº total de atendimentos efectuados x 100	-	UQFT

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	70%	80%	90%	65%	90%	100%	90%	80%	80%	90%	60%	75%	55%	60%	80%	50%	85%	80%	80%
	S	75%	85%	95%	75%	95%	60%	95%	85%	85%	95%	75%	80%	65%	70%	85%	55%	90%	85%	85%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Aumentar a eficácia de programas e iniciativas de promoção de desenvolvimento social

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.1.2	I1	PAISS	Actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS	Jan	Dez	55%	65%	34% (PDS e PA)	n.a.	77% (DS, PDS e PA)	Taxa de actualizaçãos dos instrumentos de planeamento	(Nº de instrumentos de planeamento actualizados/Nº de instrumentos de planeamento actualizáveis)*100	-	Jacqueline Barreto

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	55%	66%	51%	59%	72%	54%	63%	54%	59%	43%	45%	57%	39%	56%	46%	63%	67%	68%	33%
	S	65%	76%	61%	69%	82%	64%	73%	64%	69%	53%	55%	67%	49%	66%	51%	68%	77%	78%	43%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_4.1.1	I2	PAISS	Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e dos Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (ao nível da Coordenação Nacional, ECR e ECL)	Jan	Dez	85%	90%	96%	95%	91%	Taxa de Ocupação	[n.º de dias de consumidos/ (n.º de lugares disponíveis x n.º de dias disponíveis)] x 100%	60%	Sofia B. Pereira

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Objectivo Estratégico 2:

Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

2.1 Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários pág. 43

2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas pág. 44

2.3 Recuperar as prestações indevidamente pagas pág. 45

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

2.1. Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários

Requisito de Negócio 2.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
FISC_0.2	I1	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações	Jan	Dez	19500	21450	17207	25139	38898	N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	Nº de processos de fiscalização a agregados de RSI	60%	DF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
FISC_0.2	I2	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a outras Prestações	Jan	Dez	6250	6875	1732	8637	21463	N.º processos de fiscalização a outras prestações	N.º processos de fiscalização a outras prestações	40%	DF

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

2.2. Reduzir as prestações indevidamente atribuídas

Requisito de Negócio 2.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GF_0.19	I1	PAISS	Reduzir as prestações indevidamente atribuídas	Jan	Dez	-5%	-7,5%	n.a.	n.a.	n.a.	Variação mensal do montante em saldo referente ás prestações indevidamente pagas	(Saldo referente ao mês x do ano n/Saldo referente ao mês x do ano n-1)-1*100%	-	Sandra Oliveira

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	-5%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%	-5,0%
	S	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%	-7,5%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

2.3. Recuperar as prestações indevidamente pagas

Requisito de Negócio 2.3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GF_0.11	I1	QUAR	Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos referentes ao exercício anterior	Jan	Dez	50%	55%	38%	48%	38%	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	Saldo recuperado/Saldo referente ao exercício anterior	-	Sandra Henriques

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**50%**	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	S	**55%**	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Objectivo Estratégico 3:

Garantir o cumprimento contributivo

3.1 Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva pág. 47

3.2 Reduzir os erros verificados nas DR pág. 49

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.1. Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva

Requisito de Negócio 3.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
FISC_0.1	I1	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	Jan	Dez	5500	6050	7045	10500	13791	Nº de processos concluídos em acções de fiscalização a contribuintes	Nº de processos concluídos em acções de fiscalização a contribuintes	40%	DF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
FISC_0.1	I2	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	Jan	Dez	27	29,7	19,9	51,2	53,9	Valor de contribuições apuradas (milhões de euros)	Valor de contribuições apuradas (milhões de euros)	60%	DF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_2.2	A1	QUAR	Garantir o acompanhamento mensal aos Contribuintes pelo Gestor	Jan	Dez	83	91	96	80	85	N.º de Contribuintes acompanhados por Gestor	N.º de Contribuintes acompanhados/N.º de Gestores	100%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
	S	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.1. Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_2.4	A1	PAISS	Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento	Jan	Dez	50	45	53	n.a.	n.a.	Tempo médio de apresentação da proposta de rescisão (em dias úteis)	N.º médio de dias entre a data do incumprimento e a data da apresentação da proposta de rescisão do acordo	50%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	S	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.2. Reduzir os erros verificados nas DR

Requisito de Negócio 3.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_1.5	A1	PAISS	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das remunerações (stock)	Jan	Dez	-36%	-41%	-53%	-39%	-49%	Taxa de redução dos erros	[(nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês/nº de erros das remunerações stock a 31.12.11)-1]*100	100%	CDist

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	-36%	-55%	-95%	-75%	-95%	-95%	-95%	-95%	-85%	-85%	-95%	-30%	-95%	-60%	-85%	-60%	-95%	-95%	-85%
	S	-41%	-60%	-100%	-80%	-100%	-100%	-100%	-100%	-95%	-95%	-100%	-35%	-100%	-65%	-95%	-65%	-100%	-100%	-95%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Objectivo Estratégico 4:

Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1 Assegurar a qualidade do atendimento pág. 51

4.2 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas pág. 55

4.3 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas pág. 63

4.4 Assegurar os tempos de resposta a pedidos de contribuintes pág. 69

4.5 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais pág. 72

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Assegurar a qualidade do atendimento

Requisito de Negócio 4.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
CM_0.2	I1	PAISS	Garantir a actualização das páginas do ISS nos Portais da Segurança Social, Cidadão e outros	Jan	Dez	780	960	1236	n.a.	n.a.	Nº de páginas do ISS nos Portais actualizadas	Nº de vezes em que as páginas são actualizadas	100%	GC

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
CM_0.3	I1	PAISS	Assegurar a realização de campanhas de comunicação sobre os produtos, serviços e programas da Segurança Social aos cidadãos.	Jan	Dez	85%	100%	93%	n.a.	n.a.	Grau de concretização do plano de campanhas anual	Nº de actividades executadas/Nº total de actividades planeadasx100	100%	GC

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.5	I1	QUAR	Promover a utilização de canais não presenciais	Jan	Dez	60%	67%	60%	33%	33%	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial	Nº de atendimentos alternativos (por canal)/ Nº de atendimentos totais x 100%	100%	DPA\UGA

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.6	I1	PAISS	Melhorar a eficácia do atendimento telefónico maximizando a resolução das chamadas telefónicas no 1º contacto.	Jan	Dez	93%	97%	93%	93%	94%	% de chamadas telefónicas resolvidas no 1º contacto.	Nº total de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto / Nº total de chamadas atendidas no Contact Centerx100%	100%	DPA\UGA

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Assegurar a qualidade do atendimento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.7	I1	QUAR	Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center	Jan	Dez	3,9	4,2	4,1	4,0	4,1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço.	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).	100%	DPA\UGA

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.1	I1	PAISS	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento	Mar	Dez	80%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades (A1(40%), A2 (40%), A5 (20%))	100%	Filomena Gonçalo

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Assegurar a qualidade do atendimento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.1	A1	PAISS	Implementar acções de formação aos colaboradores	Mar	Dez	40%	45%	n.a.	n.a.	n.a.	% de atendedores que, em 2011, frequentaram 21 h de formação	(Nº de atendedores com 21h de formação ou mais / Nº total de atendedores)*100	40%	CCF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.1	A2	PAISS	Colaborar na Implementação acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF	Mar	Dez	80%	85%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	(Nº de actividades executadas/Nº de actividades planeadas) x 100	40%	NGQ

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.1	A5	PAISS	Assegurar o acompanhamento da implementação das medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativamente aos sistemas de informação	Jan	Dez	70%	85%	100%	100%	n.a.	Grau de concretização das actividades inerentes ao ISS, I.P.	(Nº de actividades executadas/Nº de actividades planeadas) x 100	20%	DPA\UGA

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Assegurar a qualidade do atendimento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.2	I1	PAISS	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial	Jan	Dez	75%	85%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	(Nº de actividades executadas/Nº de actividades planeadas) x 100%	100%	Filomena Gonçalo
PIA_5.2	A1	PAISS	Implementar o atendimento por marcação	Abr	Dez	70%	85%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	(Nº de actividades executadas/Nº de actividades planeadas) x 100	40%	DPA\UGA
PIA_5.2	A2	PAISS	Assegurar a capacitação dos atendedores para responder atempadamente acerca das alterações/ novos produtos	Jan	Dez	70%	80%	n.a.	n.a.	n.a.	% de novos produtos ou alteração dos existentes comunicados	(Nº de novos produtos ou alteração dos existentes comunicados aos atendedores/Nº de novos produtos ou alteração dos existentes)*100	30%	DPA\UGA
PIA_5.2	A4	PAISS	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera superior a 30 minutos	Jan	Dez	34%	30%	36%	34%	33%	% de clientes com tempos de espera superiores a 30 minutos	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera superiores a 30 minutos / N.º de clientes atendidas] x 100%	30%	Cdist

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_5.4	A4	PAISS	Responder atempadamente a reclamações escritas da responsabilidade do atendimento	Jan	Dez	80%	98%	59%	n.a.	n.a.	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias) / Nº total de reclamações escritas)*100	-	DPA\UGA

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Requisito de Negócio 4.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_1.1	I1	QUAR	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de parentalidade	Jan	Dez	95%	97%	93% (até 25 dias)	95% (até 20 dias)	95% (até 20 dias)	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual ao prazo de referência / Total de requerimento] x 100 (Ref. = 30 dias)	100%	Arlindo Cardoso

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	S	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_1.2	I1	QUAR	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de desemprego	Jan	Dez	95%	97%	90% (até 25 dias)	94% (até 20 dias)	95% (até 20 dias)	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual ao prazo de referência / Total de requerimento] x 100 (Ref. = 30 dias)	100%	Arlindo Cardoso

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	S	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_1.3	I1	QUAR	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de doença	Jan	Dez	95%	97%	96% (até 25 dias)	95% (até 20 dias)	97% (até 20 dias)	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual ao prazo de referência/ Total de requerimento] x 100 (Ref. = 25 dias)	100%	Arlindo Cardoso

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	S	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_1.4	I1	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos subsídios sociais de Parentalidade	Jan	Dez	80%	85%	85%	94%	96%	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimento] x 100 (Ref. = 30 dias)	100%	Arlindo Cardoso

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_1.5	I1	PAISS	Assegurar o tempo máximo de deferimento do subsídio social de Desemprego	Jan	Dez	80%	85%	64%	85%	94%	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimento] x 100 (Ref. = 30 dias)	100%	Arlindo Cardoso

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.1	I1	QUAR	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Abono de Família	Jan	Dez	60%	70%	67%	87%	71%	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º Processos Deferidos em 30 dias / Total de Processos Deferidos] x 100 (Ref. = 30 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	60%	50%	64%	64%	64%	64%	50%	64%	64%	64%	64%	64%	55%	55%	64%	50%	64%	64%	64%
	S	70%	60%	70%	70%	70%	70%	60%	70%	70%	70%	70%	70%	65%	65%	70%	60%	70%	70%	70%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.2	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal	Jan	Dez	65%	75%	71%	88%	80%	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º Processos Deferidos em 30 dias / Total de Processos Deferidos] x 100 (Ref. = 30 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	65%	56%	69%	69%	69%	69%	56%	69%	69%	69%	69%	69%	69%	60%	69%	56%	69%	69%	69%
	S	75%	65%	75%	75%	75%	75%	65%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	69%	75%	65%	75%	75%	75%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.3	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência	Jan	Dez	65%	72%	77% (até 30 dias)	79% (até 30 dias)	n.a.	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º Processos Deferidos em 40 dias / Total de Processos Deferidos] x 100 (Ref. = 40 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	S	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.4	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa	Jan	Dez	65%	70%	87% (até 100 dias)	88% (até 100 dias)	n.a.	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º de Processos Deferidos até 75 dias / Total de Processos Deferidos] x 100 (Ref. = 75 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	S	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.5	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Subsídio de Funeral	Jan	Dez	85%	90%	88%	96%	92%	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	[N.º Processos Deferidos em 30 dias / Total de Processos Deferidos] x 100 (Ref. = 30 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.6	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI	Jan	Dez	65%	70%	72% (até 65 dias)	60% (até 70 dias)	n.a.	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	(N.º de Processos Deferidos no prazo de referência / Total de Processos Deferidos) x 100 (Ref. = x dias)	-	Estrela Vitorino

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
	S	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.6	A31.1	PAISS	Assegurar o tratamento atempado de PROAVE's (processos de averiguação) de RSI	Jan	Dez	30 dias	27 dias	8	17	n.a.	Tempo médio de tratamento dos processos	Somatório do n.º dias que decorre desde a data de conclusão do PROAVE irregular e a data do seu tratamento pelo Cdist/ N.º de PROAVE's tratados	-	Estrela Vitorino

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	30 dias	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	S	27 dias	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_2.7	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício	Jan	Dez	60%	70%	76% (até 35 dias)	92% (até 90 dias)	n.a.	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	(N.º de Processos Deferidos até 35 dias / Total de Processos Deferidos) x 100 (Ref. = 35 dias)	-	Estrela Vitorino

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
	S	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.3	A3, I1	PAISS	Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)	Jan	Dez	30 dias	25 dias	n.a.	n.a.	n.a.	Tempo médio de elaboração de informação social	Somatório do nº de dias de elaboração de informação social/ Nº de informações sociais elaboradas	-	UQFT

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	30 dias	30 dias	15 dias	30 dias	30 dias	21 dias	30 dias	30 dias	50 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias
	S	25 dias	20 dias	10 dias	25 dias	25 dias	15 dias	25 dias	25 dias	40 dias	25 dias	25dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias	25 dias

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.2. Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações imediatas

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.3	A3, I2	PAISS	Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)	Jan	Dez	70%	75%	n.a.	n.a.	n.a.	% de informações sociais elaboradas até 35 dias	(N.º de IS elaboradas em 35 dias/N.º total de IS)*100 (Ref. = 35 dias)	-	UQFT

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	S	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Requisito de Negócio 4.3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.1	A1	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	Jan	Dez	53	47	46	50	50	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira
PD_0.1	A2	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP	Jan	Dez	27	24	27	28	23	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira
PD_0.1	A3	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais	Jan	Dez	26	23	19	22	27	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	26	22	20	62	15	15	22	15	30	15	30	15	15	23	15	40	15	15	21
	S	23	19	18	55	13	13	19	13	27	13	25	13	13	20	13	36	13	13	18

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.2	A1	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez	Jan	Dez	145	130	128	156	153	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira
PD_0.2	A2	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez do CNP	Jan	Dez	45	40	37	60	51	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira
PD_0.2	A3	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez nos Centros Distritais	Jan	Dez	100	90	91	96	102	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Cristina Pereira

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	100	70	58	310	64	34	100	50	110	85	110	100	64	77	76	75	95	54	60
	S	90	63	52	279	57	30	90	45	99	76	95	90	57	69	68	67	85	48	54

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.3	A1	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte	Jan	Dez	49	44	41	50	48	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Paula Borges
PD_0.3	A2	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte no CNP	Jan	Dez	26	23	22	30	24	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Paula Borges
PD_0.3	A3	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte dos Centros Distritais	Jan	Dez	23	20	19	20	24	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Paula Borges

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	23	26	19	61	15	15	18	15	20	15	25	22	15	22	15	31	20	15	20
	S	20	23	17	54	13	13	16	13	18	13	22	19	13	19	13	27	18	13	18

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.4	A1	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI	Jan	Dez	80%	88%	n.a.	n.a.	n.a.	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) x 100 (Ref.= 30 dias)	-	Adília Biscaia

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.5	A1	QUAR	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice	Jan	Dez	51	45	54	49	93	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Sandra Martins

			Cdist																	
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	51	85	167	46	30	26	35	15	30	25	50	57	30	40	60	80	25	28	15
	S	45	76	150	41	27	23	31	13	27	22	45	51	27	36	54	72	22	25	13

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.5	A3	PAISS	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez	Jan	Dez	117	105	117	108	169	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	-	Sandra Martins

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	117	103	159	330	113	37	135	50	109	74	110	156	65	109	150	92	95	54	46
	S	105	92	143	297	101	33	121	45	98	66	99	140	58	98	135	82	85	48	41

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.6	A1	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência (agregado regimes social e previdencial)	Jan	Dez	120	108	106	n.a.	n.a.	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (Data de deferimento - Data de entrada) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	-	Paula Borges

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.6	A2	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência CNP	Jan	Dez	19	17	11	n.a.	n.a.	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	-	Paula Borges

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.6	A3	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência CDSS	Jan	Dez	101	90	95	n.a.	n.a.	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	-	Paula Borges

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	101	69	58	360	62	23	100	50	76	58	100	100	54	104	79	67	100	40	44
	S	90	62	52	324	55	20	90	45	68	52	90	90	48	93	71	60	90	36	39

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.4. Assegurar os tempos de resposta a pedidos de contribuintes

Requisito de Negócio 4.4

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_1.3	A1	QUAR	Resolução de pendentes de cartão do cidadão nos prazos estabelecidos	Jan	Dez	81%	86%	88%	76%	71%	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo estabelecido	(N.º de pedidos pendentes tratados no prazo máximo estabelecido/ N.º total de pedidos pendentes tratados) * 100 (Ref. = 8 dias úteis)	90%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	81%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	65%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	86%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	75%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_1.4	A1	QUAR	Garantir a primeira decisão dos processos de Incentivos ao Emprego nos prazos estabelecidos	Jan	Dez	84%	89%	94%	85%	51%	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência	(Nº de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão até 30 dias/Nº total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100 (Ref. = 30 dias)	100%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	84%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	80%	85%	85%	80%	80%	85%	85%	85%
	S	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	90%	85%	85%	90%	90%	90%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.4. Assegurar os tempos de resposta a pedidos de contribuintes

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_1.6	A1	QUAR	Melhorar o tempo de resposta no registo de qualificações de TCO	Jan	Dez	79%	89%	80%	81%	n.a.	% de qualificações de TCO registadas no prazo de referência	(N.º de qualificações de TCO registadas em 30 dias/N.º de qualificações de TCO registadas)*100 (Ref. = 30 dias)	60%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	79%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	70%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_2.1	A1	QUAR	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo estabelecido	Jan	Dez	97% em 10 du	97% em 8 du	99%	n.a.	n.a.	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo estabelecido	(Total de DSC emitidas dentro do prazo/ Total de DSC emitidas) *100 (Ref.= 8 dias úteis)	40%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	97% em 10 du	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	97% em 8 du	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	90%	95%	90%	95%	95%	95%	95%	95%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.4. Assegurar os tempos de resposta a pedidos de contribuintes

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_2.1	A2	PAISS	Resposta a reclamações de divida nos prazos estabelecidos	Jan	Dez	89%	94%	93%	n.a.	n.a.	% de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido	(Total de reclamações tratadas até 60 dias/ Total de reclamações tratadas) *100 (Ref. = 60 dias de calendário)	40%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**89%**	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	**94%**	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	90%	95%	90%	95%	95%	95%	95%	95%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_3.3	A1	QUAR	Garantir a emissão dos formulários A1/E101 EEE	Jan	Dez	75%	85%	100% (até 60 dias)	96% (até 60 dias)	n.a.	% dos formulários A1/E101 EEE emitidosno prazo de referência	N.º formulários tratados até 45 dias / N.º total de formulários tratados*100 (Ref. = 45 dias)	100%	CDist

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Requisito de Negócio 4.5

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RP_1.3	A1	PAISS	Melhorar o desempenho na confirmação da Doença Profissional	JAN	DEZ	50%	80%	n.a.	n.a.	n.a.	% de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência	N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência/ N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos x 100 (Ref. = 160 dias)	-	AT da área clínica

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RP_2.2	A1	PAISS	Assegurar o tempo de permanência dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa	JAN	DEZ	50%	80%	n.a.	n.a.	n.a.	% de pedidos com permanência na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência	N.º de pedidos com permanência na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência/ N.º total de pedidos x 100 (Ref. = 40 dias)	-	URR

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RP_2.2	A2	PAISS	Assegurar o tempo de permanência dos pedidos na fase de atribuição de prestações	JAN	DEZ	50%	80%	n.a.	n.a.	n.a.	% de pedidos com permanência na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência	N.º de pedidos com permanência na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência/ N.º total de pedidos x 100 (Ref. = 40 dias)	-	URR

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RP_1.1.4	I1	PAISS	Assegurar a avaliação do ambiente laboral	JAN	DEZ	80%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	% de relatórios de avaliação do ambiente laboral concluídos até ao prazo de referência	(Nº de relatórios produzidos no prazo máximo/Total de relatórios produzidos)*100 (Ref. = 10 dias)	-	NVMAL

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Objectivo Estratégico 5:

Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores pág. 75

5.2 Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização pág. 76

5.3 Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores pág. 77

OE5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.1. Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores

Requisito de Negócio 5.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GP_0.1	A6	PAISS	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS	Jan	Dez	80%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento de plano de formação	Nº de formandos abrangidos/ Nº de formandos previstosx100%	7%	GP\UPCG

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_4.6	I1	PAISS	Garantir a formação profissional dos trabalhadores	Jan	Dez	70%	80%	76%	64%	64% (min 7h)	% de trabalhadores com formação	Nº de colaboradores distintos que participaram em formações/N.º de colaboradores do ISS,IP a 31/12/2012)x100%	-	Margarida Cordeiro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_4.6	A2	PAISS	Taxa de realização do Plano	Jan	Dez	70%	80%	52% (Jul)	n.a.	n.a.	Grau de Execução do Plano	(Nº de acções realizadas/Nº de acções previstas)*100	-	Margarida Cordeiro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_4.7	I1	PAISS	Avaliar o impacto da formação	Jan	Ago	30%	35%	12%	n.a.	n.a.	% de acções avaliadas	(Nº de acções avaliadas/Nº de acções desenvolvidas)*100	-	Margarida Cordeiro

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.2. Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização

Requisito de Negócio 5.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
CM_0.4	I1	PAISS	Garantir a edição dos suportes digitais peródicos para partilha de informação por todos os colaboradores	Jan	Dez	95%	100%	491	n.a.	n.a.	Nº de suportes digitais editados no prazo previsto	Nº anual de suportes digitais editados no prazo previsto	100%	GC

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
CM_0.5	I1	PAISS	Garantir a actualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores	Jan	Dez	1560	1800	1798	n.a.	n.a.	Nº de vezes em que os conteúdos são validados	Nº de vezes em que os conteúdos são validados	100%	GC

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.3. Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores

Requisito de Negócio 5.3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_0.2	I1	PAISS	Garantir a satisfação dos utilizadores de SI/TI	Jan	Dez	80%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de satisfação dos utilizadores	(Nº total de respostas favoráveis/Nº total de respostas do inquérito)x100	100%	Maria José Ferreira

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_3.1	I1	PAISS	Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente no ISS,I.P.	Jan	Dez	50%	75%	17%	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento das actividades	(Nº de actividades realizadas /Nº de actividades previstas)*100	-	Cláudia Silva

			Cdist																
		ISS,I.P.	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	S	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_4.9	I1	PAISS	Garantir a adequabilidade da formação às necessidades de formação dos trabalhadores do ISS	Jan	Dez	80%	100%	97%	89% (conteúdos) 96% (funcionamento)	n.a.	Nível de adequação da formação às necessidades dos trabalhadores	N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 3/ N.º de questionários x 100%	-	Margarida Cordeiro

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Objectivo Estratégico 6:

Aumentar a eficiência dos serviços

6.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços pág. 79

6.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras pág. 88

6.3 Controlar a execução do Orçamento pág. 90

6.4 Assegurar os níveis de serviço internos pág. 95

6.5 Optimizar os processos do ISS,IP pág. 102

6.6 Melhorar a qualidade de dados do SISS pág. 114

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Requisito de Negócio 6.1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_5.1.2	I1	PAISS	Assegurar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	Jan	Dez	0,6	0,8	0,8	0,8	0,7	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição por PDT	[N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição/ N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]	55%	Paulo Santos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_5.1.2	I2	PAISS	Assegurar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	Jan	Dez	2,1	2,3	2,4	0,8	0,7	N.º de informações e relatórios produzidos / PDT	[N.º de informações e relatórios produzidos/N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]	35%	Paulo Santos

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_1.6	A2	QUAR	Assegurar uma produtividade média global em Identificação e Qualificação de 52 registos PDT	Jan	Dez	51	53	65	61	56	Produtividade média global de IQ	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE /(N.º de dias úteis*N.º RHs afectos)	25%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	51	52	54	50	26	38	38	41	54	38	57	52	42	70	71	75	38	43	38
	S	53	54	55	52	29	41	41	43	56	40	58	53	43	72	72	77	40	45	41

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
IQC_2.1	A4	PAISS	Assegurar os niveis de produtividade no tratamento de reclamações	Jan	Dez	9	10	10	n.a.	n.a.	Produtividade média no tratamento de reclamações de dívida	N.º totalde processos/(N.º de dias de trabalho*N.º RHs afectos)	20%	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	9	8	8	8	10	8	8	8	10	8	10	10	8	10	8	8	8	8	10
	S	10	9	9	9	11	9	9	9	11	9	11	11	9	11	9	9	9	9	11

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
JC_1.3	A28, I1	PAISS	Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica	Jan	Dez	43,9	46,1	49,3	42,2	28,3	Produtividade na área de protecção jurídica (Act. 1- Registo de Processos)	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho	-	GAJC

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	43,9	42,4	14	55	38,6	12,8	35,8	15,5	37,4	28,7	25,8	93	9,6	65,7	32,8	93	19,2	32,2	34,4
	S	46,1	44,5	14,7	57,8	40,6	13,4	37,5	16,3	39,3	30,1	27,1	97,6	10,1	69	34,4	97,6	20,2	33,8	36,1

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
JC_1.3	A28, I2	PAISS	Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica	Jan	Dez	12,6	13,2	13,1	12,9	11	Produtividade na área de protecção jurídica (Act. 2- Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho	-	GAJC

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	12,6	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
	S	13,2	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

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.1	A6	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice	Jan	Dez	8,7	9,6	12,8	10	5,8	Número de requerimentos de Pensão de Velhice concluídos por PDT	Número de Requerimentos de Pensão de Velhice concluídos / PDT	-	Cristina Pereira

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	8,7	12,0	2,5	6,0	2,5	6,0	10,4	2,0	10,0	5,0	12,0	14,0	6,0	14,0	8,0	10,0	2,5	2,5	10,0
	S	9,6	14,0	3,0	9,0	3,0	7,0	11,8	3,0	11,0	6,0	14,0	16,0	7,0	16,0	10,0	11,0	3,0	3,0	12,0

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.2	A6	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez	Jan	Dez	6,8	7,5	8,8	6,8	7,1	Número de requerimentos de Pensão de Invalidez concluídos por PDT	Número de Requerimentos de Pensão de Invalidez concluídos / PDT	-	Cristina Pereira

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	6,8	12,0	1,7	5,0	2,0	3,5	6,4	2,0	6,0	5,0	15,0	10,5	7,0	10,5	8,0	7,0	5,2	3,0	5,0
	S	7,5	14,0	2,0	6,5	2,2	3,9	7,0	3,0	6,6	5,5	19,0	11,6	8,0	11,6	9,0	7,7	5,7	3,3	5,5

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.3	A6	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte	Jan	Dez	5,9	6,5	6,8	6,3	5,1	N.º de requerimentos de Pensão de Sobrevivência / Sub. por Morte concluídos por PDT	Número de Requerimentos de Pensão de de Sobrevivência / Subsídio por Morte concluídos / PDT	-	Paula Borges

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	5,9	12,8	2,6	4,5	2,5	3,9	7,3	3,0	5,2	4,0	7,6	4,9	6,0	17,2	7,4	4,0	3,3	3,3	13,3
	S	6,5	14,1	3,0	5,0	2,8	4,3	8,0	4,0	5,7	4,4	8,4	5,4	7,0	18,9	8,1	4,4	3,6	3,6	14,6

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.4	A3	PAISS	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI	Jan	Dez	9,1	10	12,3	12,9	14,8	N.º requerimentos CSI concluídos por pessoa dia trabalho	Número de Requerimentos de CSI concluídos / PDT	-	Adília Biscaia

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	9,1	16,4	6,0	6,0	6,5	6,9	15,1	5,0	5,0	4,0	7,8	12,7	13,0	13,0	5,0	18,0	24,0	6,8	13,0
	S	10,0	18,0	7,0	8,0	7,5	7,6	16,6	6,0	5,5	4,4	8,6	14,0	14,3	14,3	6,0	20,0	26,4	7,5	14,3

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.5	A5	PAISS	Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social	Jan	Dez	3,6	4	4,7	4,2	4	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	-	Sandra Martins

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	3,6	5,8	1,3	3,0	2,3	3,5	3,4	3,0	4,9	1,4	2,4	3,6	4,0	4,1	1,5	4,9	3,5	3,8	6,6
	S	4,0	6,4	2,0	3,3	2,5	3,9	3,7	4,0	5,4	1,8	2,6	4,0	5,0	4,5	1,7	5,4	3,9	4,2	7,3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.4	PIA_1.1 A8	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de parentalidade	Jan	Dez	43	45	49	52	40,4	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	15%	UPSP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	43	52	28	27	16	20	30	25	43	12	56	30	30	43	43	49	40	35	47
	S	45	55	29	29	17	21	32	28	45	15	59	35	32	45	45	53	42	37	55

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.4	PIA_1.2 A6	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de desemprego	Jan	Dez	14,3	14,9	18,3	14,2	15,2	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	100%	UPSP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	14,3	10,0	12,5	13,0	8,7	7,8	7,0	12,3	14,2	7,0	7,5	14,0	13,0	14,2	14,2	16,0	7,0	9,7	12,0
	S	14,9	12,0	13,2	14,3	9,1	8,2	7,5	12,9	14,9	8,5	8,5	14,5	14,0	14,9	14,9	19,0	7,5	10,2	14,0

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.4	PIA_1.3 A6	QUAR	Aumentar a produtividade média nas prestações de doença	Jan	Dez	123	128	158,2	146,4	116,3	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	65%	UPSP

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	123	130	48	112	41	64	90	100	122	38	90	120	75	122	122	157	100	39	102
	S	128	135	50	118	43	67	95	105	128	41	96	125	79	128	128	165	101	41	110

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.4	A1	QUAR	Assegurar a produtividade média nas prestações familiares	Jan	Dez	10,1	11	12,4	11,1	10,8	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	7%	UPSPSC

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PIA_0.4	A2	PAISS	Aumentar a produtividade média no RSI	Jan	Dez	5	6	6,6	5,7	5,5	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI x Total de Dias úteis)	3%	UPSPSC

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.2. Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Requisito de Negócio 6.2

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_0.1	I1	PAISS	Melhorar o Alinhamento Estratégico ISS / II	Jan	Dez	100%	115%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Maria José Ferreira
GI_0.1	A1	PAISS	Elaborar Plano de Acção de SI do ISS	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do plano do projecto	[Prazo real de execução/prazo previsto aprovado)x100	50%	MJF
GI_0.1	A4	PAISS	Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de relatórios mensais elaborados	Nº de relatórios mensais	50%	MJF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_0.6	I1	PAISS	Melhorar o nível de serviço a prestar pelo II	Jan	Dez	100%	114%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Maria José Ferreira
GI_0.6	A1	PAISS	Assegurar a monitorização dos níveis de serviço com o II,IP	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de relatórios elaborados elaborados até ao 5º dia do mês seguinte	Nº de relatórios mensais elaborados até ao 5º dia útil	50%	GGI
GI_0.6	A2	PAISS	Estudar ferramenta de monitorização em real-time	Jan	Mar	0 atrasos (31 Mar)	-5	n.a.	n.a.	n.a.	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	50%	0

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.2. Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_3.2	A3	PAISS	Assegurar o controlo dos níveis de serviço dos CTT em relação aos projectos de finishing.	Jan	Dez	100%	120%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Concretização das sub-actividades	Média ponderada do grau de concretização das sub-actividades	25%	Marina Ferreira
GI_3.2	A3.1	PAISS	Elaborar Relatório de avaliação dos níveis de serviço dos CTT	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de relatórios elaborados até ao 10º dia útil após data de expedição	Nº de relatórios mensais elaborados até ao 10 dia útil após datas de expedição	40%	Marina Ferreira
GI_3.2	A3.2	PAISS	Avaliar por amostragem o cumprimento dos prazos acordados para a expedição das notificações	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de avaliações	Nº de avaliações	20%	Marina Ferreira
GI_3.2	A3.3	PAISS	Avaliar por amostragem sobre a expedição do layout (modelo) acordado	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de avaliações	Nº de avaliações	20%	Marina Ferreira
GI_3.2	A3.4	PAISS	Avaliar os dados variáveis (NISS's, Nomes, Moradas…) das notificações expedidas	Jan	Dez	10	12	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de avaliações	Nº de avaliações	20%	Marina Ferreira

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
QA_0.4	I1	PAISS	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1	Jan	Dez	90%	100%	80%	98%	96%	Taxa de acompanhamento do plano de melhorias (recomendações/propostas)	N.º de acções acompanhadas / N.º de acções a acompanhar x 100%	-	GQA

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Requisito de Negócio 6.3

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A7	PAISS	Optimizar o custo de arrendamento dos imóveis por m2	Jan	Dez	5,0%	5,5%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de redução do custo de arrendamento por m2, excluindo Serviços Locais e imóveis cedidos a terceiros, através de Acordos de Gestão e outros	(Valor de arrendamento mensal por m2/Valor de arrendamento por m2 no período homólogo do ano anterior)*100	-	Rui Tavares

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**5,0%**	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%
	S	**5,5%**	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A8	PAISS	Optimizar a ocupação por m2	Jan	Dez	5,0%	5,5%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de redução do espaço ocupado pelos colaboradores no Instituto, excluindo Serviços Locais e imóveis cedidos a terceiros, através de Acordos de Gestão e outros	(Área mensal ocupada pelos colaboradores/Área ocupada pelos colaboradores no período hómologo do ano anterior)*100	-	Rui Tavares

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**5,0%**	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%
	S	**5,5%**	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%	5,5%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
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	Jan	31.Dez	80%	95%	90%	84%	n.a.	Percentagem de actividades realizadas de acordo com os Regulamentos Específicos do POAT, POPH e SAMA.	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas*100	-	GAP

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A1	PAISS	Violência Doméstica	Jan	31.Mar	80%	95%	120%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	Cdist. Faro

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A2	PAISS	Sem Abrigo	Jan	31.Dez	80%	95%	138%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específicos do POAT	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	DDS

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A3	PAISS	Rede Social	Jan	31.Dez	80%	95%	120%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	DDS

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A4	PAISS	Plano de Formação	Jan	31.Dez	80%	95%	109%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	CCF - DRH

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A5	PAISS	Estudo RSI	Jan	30.Out	80%	95%	110%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	GP

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A6	PAISS	Assistência Técnica 6.12 do POPH	Jan	31.Dez	80%	95%	100%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	Directora do NIES

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A7	PAISS	Perfis de Competências	Jan	12.Mar	80%	95%	110%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	DRH

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A8	PAISS	CIG	Jan	31.Jun	80%	95%	150%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	DDS

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A9	PAISS	SCORE III	01.Dez	31.Dez	80%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico da AMA	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	GGI/DPA/DIQC

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A10	PAISS	POCTEP	01.Dez	30.Jun	80%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POCTEP	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	Distrito Viana do Castelo

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A.11	PAISS	Ano Europeu Envelhecimento Activo	Jan	31.Dez	80%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	UP

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.3. Controlar a execução do Orçamento

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.3	A12	PAISS	CLDS	Jan	31.Dez	80%	95%	133%	n.a.	n.a.	N.º de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	Nº de actividades realizadas/N.º de actividades previstas	-	UP

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GF_0.1	I1	PAISS	Assegurar o fecho contabilístico até ao dia 7 do mês seguinte	Jan	Dez	7	6	6	6	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado para atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao n.º de dias	Somatório do n.º de dias de atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao planeado	-	Cláudia Girão

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GF_0.9	I1	QUAR	Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 25 dias	Jan	Dez	25	20	17	24	1	Prazo médio de pagamento das facturas	Σ(Nº de dias de pagamento de facturas)/ Nº total de facturas)*100	-	Paulo Morbey

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Assegurar os níveis de serviço internos

Requisito de Negócio 6.4

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_1.2	I1	PAISS	Garantir a condução dos procedimentos de aquisição	Jan	Dez	80%	90%	79,7%	n.a.	n.a.	Percentagem de procedimentos desenvolvidos no prazo máximo estabelecido	(Nº de procedimentos conduzidos/desenvolvidos no prazo /Nº total de procedimentos)*100	-	Helga Beirão

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_2.4	I1	PAISS	Garantir a resposta atempada às solicitações em matéria de consultas de documentos	Jan	Dez	80%	90%	100%	n.a.	n.a.	Percentagem de respostas asseguradas no prazo máximo estabelecido	(Nº de respostas no prazo máximo de 48h / Nº total de pedidos) *100	-	Januário Rodrigues

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.1	I1	PAISS	Optimizar o desenvolvimento dos processos administrativos de empreitadas	Jan	Dez	80%	85%	100%	n.a.	n.a.	Percentagem de processos inseridos na plataforma electrónica	(nº total de processos inseridos na plataforma superiores a 30.000,00 euros/nº total de processos superiores a 30.000,00 euros)*100	-	Rui Tavares

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.4. Assegurar os níveis de serviço internos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	I1	PAISS	Optimizar a Gestão do Património Imobiliário do ISS,IP, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos nas cartas de compromisso	Jan	Dez	100%	124%	127%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	(Média ponderada do grau de concretização das actividades	-	Rui Tavares

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**100%**	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	**124%**	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A1	PAISS	Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação	Jan	Dez	75%	80%	100%	n.a.	n.a.	Percentagem de propostas com documentação conforme, enviadas pelos CDist	(Nº de propostas com documentação conforme recebida/Nº total de propostas recebidas)*100	20%	Rui Tavares

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**75%**	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	S	**80%**	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
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	Jan	Dez	80% em 20 du	80% em 10 du	100%	n.a.	n.a.	% de documentos de apoio preparados no prazo máximo estabelecido	(N.º de documentos de apoio preparados nos prazos respectivos/N.º total de pedidos)*100	20%	Rui Tavares

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A3	PAISS	Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos	Jan	Dez	80% em 20 du	85% em 20 du	100%	n.a.	n.a.	% 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)	(N.º de pareceres realizados nos prazos respectivos/N.º total de pedidos)*100	20%	Rui Tavares

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A4	PAISS	Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.	Jan	Dez	80% em 20 du	80% em 10 du	80%	n.a.	n.a.	Percentagem de pareceres realizados para a transferência de imóveis para o IGF no prazo máximo estabelecido	(N.º de pareceres realizados nos prazos respectivos/N.º total de pedidos)*100	20%	Rui Tavares

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Assegurar os níveis de serviço internos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_4.3	A5	PAISS	Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs	Jan	Dez	80% em 48 hrs	85% em 48hrs	96%	n.a.	n.a.	Percentagem de pedidos assegurados no prazo máximo estabelecido	(Nº de pedidos de aquisição/ reparação assegurados no prazo/ Nº total de pedidos de aquisição/ reparação)*100	20%	Sofia Santos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_1.3	I1	PAISS	Garantir o Apoio aplicacional ao utilizador	Jan	Dez	80%	90%	64%	n.a.	n.a.	Percentagem de resolução de pedidos de apoio aplicacional (pedidos fechados)	[Nº total de pedidos de apoio aplicacional fechados/(Nº total de pedidos de apoio aplicacional recebidos+Nº total de pedidos de apoio aplicacional pendentes no mês anterior)]*100	100%	Ana Isabel Carvalho

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
JC_1.4	I1	PAISS	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos	Jan	Dez	80% (60du)	90% (60 du)	56%	n.a.	n.a.	Percentagem de recursos hierárquicos concluídos, que entraram em 2011, no prazo estabelecido	(Nº de recurso hierárquicos entrados em 2011 e concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos entrados em 2011)*100	-	GAJC

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Assegurar os níveis de serviço internos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
JC_1.7	I1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de contra-ordenações	Jan	Dez	80 dias	70 dias	107	n.a.	n.a.	Tempo médio de instrução e decisão de processos de CO	Somatório de tempos de instrução e decisão de processos de CO/Nº de processos de CO	-	CDist

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**80 dias**	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias	80 dias
	S	**70 dias**	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias	70 dias

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
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	Jan	Dez	100%	106%	n.a.	n.a.	n.a.	Média ponderada do grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	GP\UPCG
GP_0.1	A1	PAISS	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.	Jan	Jul	0 (29/07)	-7 (22/07)	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	3%	GP\UPCG
GP_0.1	A2	PAISS	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte (C2E AM2)	Mai	Dez	0 (15/12)	-10 (30/11)	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	4%	GP\UPCG
GP_0.1	A3	PAISS	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte	Set	Nov	0 (30/11)	-10 (15/11)	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%	GP\UPCG

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.4. Assegurar os níveis de serviço internos

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
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.	Jan	Dez	100%	114%	n.a.	n.a.	n.a.	Média ponderada do grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	GP\UPCG
GP_0.2	A1	PAISS	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos (C2E AM2)	Jan	Abr	0 (15/04)	-10 (31/03)	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	6%	GP\UPCG
GP_0.2	A2 , I1	PAISS	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano nos prazos acordados. (C2E AM2)	Jan	Dez	0	-6	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	36%	GP\UPCG
GP_0.2	A2 , I2	PAISS	Minimizar informação mensal de monitorização de projectos e objectivos não disponível. (C2E AM2)	Jan	Dez	10%	5%	n.a.	n.a.	n.a.	% de projectos com informação não disponível	(N.º de indicadores sem monitorização/Total de indicadores) x 100%	-	Cada área funcional
GP_0.2	A2.1	PAISS	Recolha e actualização da informação mensal de monitorização de projectos e objectivos (C2E AM2)	Jan	Dez	90%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	% de Pedidos respondidos no prazo	% de Pedidos respondidos no prazo/Nº total de pedidos	-	Todas as AF
GP_0.2	A3	PAISS	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano (C2E AM2)	Abr	Jul	90%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	% de Pedidos respondidos no prazo	% de Pedidos respondidos no prazo/Nº total de pedidos	-	Todas as AF

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_0.3	I1	PAISS	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores	Jan	Dez	80%	85%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento dos prazos	Nº de respostas às ordens de serviço no prazo estabelecido/ Nº total de ordens de serviço)*100	-	C.CENTER

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
RH_0.3	I2	PAISS	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores	Jan	Dez	5%	2%	n.a.	n.a.	n.a.	% de pedidos com tempo superior a 10 dias	(Nº de pedidos com pendência de resposta superior a 10 d.u. dias/ Nº total de pedidos)*100	-	0

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Requisito de Negócio 6.5

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_2.1	I1	PAISS	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem	Jan	Dez	30%	40%	124%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos preparados e ordenados para substituição de suporte	(Nº de documentos preparados e ordenados/ Nº total de documentos a preparar)*100	80%	Januário Rodrigues

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_2.1	I2	PAISS	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem	Jan	Dez	20%	25%	108%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos unificados	(Nº de documentos unificados/Nº total de documentos a unificar)*100	20%	0

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_2.3	I1	PAISS	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais	Jan	Dez	100%	111%	238%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	-	Januário Rodrigues
AP_2.3	A1	PAISS	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência	Jan	Abr	70%	75%	338%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos acondicionados para transferência	(Nº de documentos acondicionados para transferência/Nº de documentos a transferir dos Arquivos Locais)*100	40%	NAF
AP_2.3	A2	PAISS	Transferência da documentação existente nos Arquivos Locais em fase semi-activa, para os Arquivos Centrais	Abr	Ago	70%	75%	438%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos em fase semi activa nos Arquivos Locais transferida para os Arquivos Centrais	(Nº de documentos em fase semi activa nos Arquivos Locais transferida para os Arquivos Centrais/Nº de documentos em fase semi-activa nos Arquivos Locais)*100	40%	NAF
AP_2.3	A3	PAISS	Inventariação da documentação transferida dos Arquivos Locais para os Arquivos Centrais	Mar	Dez	20%	25%	538%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos transferidos dos Arquivos Locais que foram inventariados	(Nº de documentos transferidos dos Arquivos Locais que foram inventariados/Nº de documentos transferidos dos Arquivos Locais)*100	20%	NAF

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AP_2.5	I1	PAISS	Garantir a destruição da documentação de eliminação existente nos Arquivos Centrais	Jan	Dez	80%	90%	124%	n.a.	n.a.	Percentagem de documentação eliminada	N.º de documentos eliminados / Nº total de documentos em condições de serem eliminados) *100	-	Januário Rodrigues

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_1.1	I1	PAISS	Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos	Jan	Dez	100%	120%	99%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Ana Isabel Carvalho
GI_1.1	A1	PAISS	Garantir o cumprimento do plano de projecto	Jan	Dez	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Cumprimento do plano de projecto	(Somatório do Prazo real de execução/Somatório do prazo previsto aprovado)x100	70%	Ana Isabel Carvalho

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GI_1.1	A2	PAISS	Assegurar que não existem replaneamentos reactivos	Jan	Dez	2	1	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Proactividade na Gestão do Projecto	Somatório do nº de replaneamentos reactivos/ Somatório do nº de projectos	10%	Ana Isabel Carvalho

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_1.1	A3	PAISS	Minimizar o nº de replaneamentos face à duração dos projectos	Jan	Dez	100%	50%	n.a.	n.a.	n.a.	% dos replaneamentos face à duração dos projectos	(Somatório do Nº de replaneamentos aprovados/Prazo real de execução dos projectos em meses)x100%	20%	Ana Isabel Carvalho

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	S	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_1.4	I1	PAISS	Melhorar a qualidade dos SI's	Jan	Dez	2	3,5	n.a.	n.a.	n.a.	Valor médio da Avaliação da Qualidade dos SI's	(Somatório A1x60%+A2x40%)/total de SI's implementados	100%	Ana Isabel Carvalho
GI_1.4	A1	PAISS	Avaliar a qualidade dos SI's implementados	Jan	Dez	2	3,5	n.a.	n.a.	n.a.	Valor médio da Avaliação global dos projectos	[(Somatório das avaliações dos questionários dos projectos concluidos/Nº de questionários respondidos)/Somatório dos projectos concluidos)]	60%	Ana Isabel Carvalho

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
	S	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

GI_1.4	A2	PAISS	Avaliar a qualidade dos SI's no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva	Jan	Dez	2	3,5	n.a.	n.a.	n.a.	Valor médio da Avaliação global das novas versões dos SI's	[(Somatório das avaliações dos questionários das novas versões dos SI's concluidas/Nº de questionários respondidos)/Somatório das novas versões dos SI's concluidas)]	40%	Ana Isabel Carvalho

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
	S	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_3.1	I1	PAISS	Melhorar e desenvolver os procedimentos de suporte à implementação e/ou utilização de aplicações	Jan	Dez	100%	138%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização ponderado	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.1	A1	PAISS	Elaborar o Manual de Procedimentos para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	Jan	Dez	100%	138%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das sub-actividades A1.1 e A1.2	Média ponderada dos resultados das sub-actividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.1	A1.1	PAISS	Garantir o cumprimento do plano de projecto	Jan	Dez	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Cumprimento do plano de projecto	(Prazo real de execução/Prazo previsto aprovado)x100	50%	Marina Ferreira
GI_3.1	A1.2	PAISS	Assegurar a qualidade do Manual de Procedimentos para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	Jan	Dez	2	3,5	n.a.	n.a.	n.a.	Avaliação da Qualidade do Manual e do Serviço	Somatório das avaliações dos questionários/Nº de questionários respondidos	50%	Marina Ferreira

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_3.2	I1	PAISS	Gerir Projectos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem,expedição e tratamento de respostas)	Jan	Dez	100%	110%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.2	A1	PAISS	Gerir Projectos de finishing de caracter residual e integrados no projecto CIMO (Centralização de impressões em massa de outputs)	Jan	Dez	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Cumprimento dos planos de projecto	((Somatório do Prazo real de execução/Somatório do prazo previsto aprovado)/Nº de Projectos)x100	50%	Marina Ferreira
GI_3.2	A2	PAISS	Minimizar a devolução das informações técnicas e relatórios.	Jan	Dez	10%	5%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de devolução	Somatório do Nº de devoluções com erro grave e não grave/Nº Total de projectos*100	25%	Marina Ferreira

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_3.4	I1	PAISS	Optimizar os suportes de informação do ISS	Jan	Dez	100%	145%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.4	A1	PAISS	Simplificar a linguagem do texto dos suportes de informação adoptando uma linguagem mais clara e acessível (Projecto SIM)	Jan	Dez	Cumpre sub-actividades	Supera sub-actividades	n.a.	n.a.	n.a.	Concretização das subactividades	Concretização das subactividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.4	A1.5	PAISS	Garantir o cumprimento do plano de projecto	Jan	Dez	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Cumprimento do plano de projecto	(Prazo real de execução/Pazo previsto aprovado)x100	70%	Marina Ferreira
GI_3.4	A1.6	PAISS	Assegurar que não existem replaneamentos reactivos	Jan	Dez	1	0	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de replaneamentos reactivos	Nº de replaneamentos reactivos	10%	Marina Ferreira
GI_3.4	A1.7	PAISS	Minimizar o nº de replaneamentos face à duração dos projectos	Jan	Dez	100%	50%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de replaneamento	(Nº de replaneamentos aprovados / Nº total de meses do projecto)x100%	20%	Marina Ferreira
GI_3.4	A2.	PAISS	Centralizar as Impressões em Massa de Outputs (CIMO)	Jan	Dez	Cumpre sub-actividades	Supera sub-actividades	n.a.	n.a.	n.a.	Concretização das subactividades	Concretização das subactividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.4	A2.5	PAISS	Garantir o cumprimento do plano de projecto	Jan	Dez	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de Cumprimento do plano de projecto	(Prazo real de execução/Prazo previsto aprovado)x100	70%	Marina Ferreira
GI_3.4	A2.6	PAISS	Assegurar que não existem replaneamentos reactivos	Jan	Dez	1	0	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de replaneamentos reactivos	Nº de replaneamentos reactivos	10%	Marina Ferreira
GI_3.4	A2.7	PAISS	Minimizar o nº de replaneamentos face à duração dos projectos	Jan	Dez	100%	50%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de replaneamento	(Nº de replaneamentos aprovados / Nº total de meses do projecto)x100%	20%	Marina Ferreira

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_3.5	I1	PAISS	Assegurar a uniformização dos suportes de informação do ISS	Jan	Dez	100%	120%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada dos resultados das actividades	100%	Marina Ferreira
GI_3.5	A2	PAISS	Apresentar contributos sobre propostas de procedimentos, resolução de problemas e uniformização / racionalização de suportes.	Jan	Dez	85%	95%	n.a.	n.a.	n.a.	% de contributos recebidos no prazo estabelecido	Nº de contributos recebidos no prazo/Nº de contributosx100%	-	NPGI's

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

GI_3.5	A9	PAISS	Aumentar o nº de suportes uniformizados face ao ano anterior	Jan	Dez	400	440	n.a.	n.a.	n.a.	Nº de suportes uniformizados	Nº de suportes uniformizados	60%	Marina Ferreira
GI_3.5	A10	PAISS	Minimizar a devolução das informações técnicas	Jan	Dez	10%	5%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de devolução	Somatório do Nº de devoluções com erro grave e não grave ou erro grave/Nº Total de processos*100	40%	Marina Ferreira

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PD_0.7	A1	PAISS	Estudar o alargamento para todos os pedidos de Pensão de Velhice através da Segurança Social Directa	Jan	Jun	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Cristina Pereira
PD_0.7	A2	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de Pensão de Invalidez através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Cristina Pereira
PD_0.7	A3	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Paula Borges
PD_0.7	A4	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de CSI através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Adília Biscaia
PD_0.7	A5	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de Pensão Social de Velhice através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Sandra Martins
PD_0.7	A6	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de Pensão Social de Invalidez através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Sandra Martins
PD_0.7	A7	PAISS	Estudar a implementação dos pedidos de Pensão de Orfandade e Viuvez através da Segurança Social Directa	Jan	Dez	100%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do prazo da actividade	Prazo real de execução, em dias úteis/ Prazo previsto, em dias úteisx100%.	-	Sandra Martins

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GP_0.1	A5	PAISS	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP	Jan	Dez	0	Equivalente a -10% antecipação acumulada	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	14%	GP\UPCG

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GP_0.2	A4	PAISS	Implementar o sistema de informação do Planeamento na vertente monitorização, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP	Jan	Dez	0	Equivalente a -10% antecipação acumulada	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	14%	GP\UPCG

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
PR_0.5	I1	PAISS	Optimizar a Gestão dos Programas	Jan	31.Dez	50%	71%	42%	n.a.	n.a.	% de actividades realizadas face às previstas	Nº de actividades realizadas/Nº de actividades previstas*100	100%	GAP

Actividades:

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
A2	Iniciar a proposta de alteração da Gestão do programa PCAAC
A3	Elaboração do Novo Guião do PCAAC
A4	Avaliação do sistema de informação do PCAAC em função do novo modelo do programa
A5	Efectuar acções correctivas do actual Sistema de Informação do PCAAC
A6	Reunião de Divulgação do Modelo PCAAC
A7	Elaborar a proposta de Gestão do programa PLASA - Reengenharia do Processo
A8	Elaboração do Guião de Apoio à execução do PLASA
A9	Reunião de Divulgação do Modelo PLASA
A10	Melhoria continua do Sistema de Informação do GCPARES
A11	Revisão do Manual de Procedimentos da Medida 6.12 do POPH enquanto OI
A12	Revisão do Manual de Procedimentos da Medida 6.13 do POPH enquanto OREP
A13	Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos do PIDDAC
A14	Elaborar e divulgar o Manual de Procedimentos do PAIES

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

OE6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.5. Optimizar processos do ISS, I.P.

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
QA_0.1	I1	PAISS	Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP	Jan	Dez	80%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de execução das actividades	Nº de actividades executadas/Nº de actividades previstas x100%	100%	GQA

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
QA_0.2	I1	PAISS	Assegurar a modelação de processos no ISS	Jan	Dez	80%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de processos modelados	Nº de processos a modelados/ N.º de processos previstos para modelação x 100	100%	GQA

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
DS_3.3	A1	PAISS	Consolidar o modelo referencial de funcionamento dos NLI	Jan	Dez	100% dos NLI implementarem o Modelo Referencial	50% dos NLI implementarem o Nível I do Modelo (nível máximo)	n.a.	n.a.	n.a.	Operacionalizar em 100% dos NLI o modelo referencial	Cumpre: (nº de NLI com modelo de referencial adoptado/ nº de NLI total)*100 Superar: (Nº de NLI com o Nível I implementado/Nº total de NLI's)*100	0%	UQFT

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	**C**	**100%**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	S	**50%**	50%	50%	50%	50%	50%	50%	14,28%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

6.6. Melhorar a qualidade de dados do SISS

Requisito de Negócio 6.6

Ref.		QUAR/ PAISS	Objectivos/ Actividades e Projectos	Periodicidade		Meta Global		Metas Histórico			Indicador			Responsável
				Início	Fim	C	S	2011	2010	2009	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
GI_2.2	A7	PAISS	Rever os perfis atribuídos aos colaboradores das áreas de DS, Fiscalização, Jurídicos, CO e GAP/GAT	Jan	Dez	Dez	Nov	n.a.	n.a.	n.a.	Data de conclusão de revisão dos perfis dos colaboradores de IQC/PA conforme reportado no relatório final	Data de conclusão de revisão dos perfis dos colaboradores de IQC/PA conforme reportado no relatório final	35%	Carlos Pereira
GI_2.2	A7.3	PAISS	Retirar os perfis não validados	Set	Dez	30	15	n.a.	n.a.	n.a.	Prazo de execução da actividade	Prazo de execução da actividade, em dias de calendário	-	NPGI's

		ISS,I.P.	Cdist																
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	S	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

GI_2.2	A8	PAISS	Assegurar o cumprimento da PGA e novos procedimentos de Seg. Dados divulgados pelo NAD	Jan	Dez	90%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de conformidade	N.º de situações conformes/N.º de situações analisadasx100%	15%	GGI/ NPGI's

		ISS,I.P.	Cdist																	
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Entende-se por metas histórico os resultados/valores alcançados

** Os valores inscritos nas "Metas Histórico" 2011 são por referência a Outubro de 2011

GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR,

COMPARAR PARA MELHORAR