RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO ISS, I.P. – 2009

GABINETE DE PLANEAMENTO/ UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO MARÇO 2010





Ficha Técnica

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Instituto da Segurança Social, I.P.

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

Relatório de Actividades 2009

Título

Março de 2010 Data

Índice Geral

Capítulo 1	
Nota Introdutória	4
Capítulo 2	
Auto-Avaliação	93
Capítulo 3	
Balanço Social	143
Capítulo 4	
Avaliação Final	146
Anavas	169

Capítulo 1 Nota Introdutória

Índice

Introdução	8
Parte I – Sumário Executivo	10
Parte II – Enquadramento	15
II.1 Sector da Segurança Social	
II.2 Sistema de Segurança Social	
II.3 Instituto da Segurança Social, IP	
II.3.1 Enquadramento Legal	
II.3.2 Referências Estratégicas	
II.3.3 Estrutura orgânica	
Parte III – Gestão dos Recursos Afectos	26
III.1 Recursos Financeiros	
III.2 Recursos Humanos	
III.2.1 Caracterização	
III.2.2 Formação	
III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores	
III.3 Recursos Físicos	
III.3.1 Administração e Património	
III.4 Rede de Atendimento	
III.4.1 Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes	
III.4.2 Contact Center Nacional	
III.4.3 Segurança Social Directa (Serviços e Postos de Atendimento)	
III.5 Despesas de Investimento	
III.5.1 Programa de Construção, Remodelação e Apetrechamento das	40
InstalaçõesInstalação	40
III.5.2 Programa de Informatização da Segurança Social	
III.6. Sistema de Controlo Interno	
Parte IV – Sistema de Segurança Social	
IV.1 Gestão das Prestações	
IV.1.1 Beneficiários	
IV.1.1.1 Beneficiários Activos (Regime Geral)	
IV.1.1.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)	
IV.1.2 Principais Prestações Imediatas (beneficiários, valores e tempos)	54
IV.1.2.1 Protecção na Maternidade, Paternidade e Adopção	54
IV.1.2.2 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego	55
IV.1.2.3 Subsídio de Doença	
IV.1.2.3.1 Serviço de Verificação de Incapacidades	56
IV.1.2.4 Prestações Familiares	57
IV.1.2.5 Rendimento Social de Inserção	
IV.1.2.6 Tempos médios de processamento das prestações	
IV.1.3 Pensões e Complementos	
IV.1.3.1 Velhice	
IV.1.3.2 Invalidez	
IV.1.3.3 Complemento Solidário para Idosos	
IV.1.3.4 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e	
complementos	60

IV.1.4 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais	. 60
IV.1.5 Protecção Jurídica	. 61
IV.1.6 Combate à Fraude e Evasão Prestacional	. 63
IV.2 Contribuições	. 64
IV.2.1 Entidades Empregadoras	. 64
IV.2.2 Gestor do Contribuinte	
IV.2.3 Combate à Fraude e Evasão Contributiva	
IV.3 Protecção Social de Cidadania	. 66
IV.3.1 Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários)	. 66
IV.3.1.1 Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais	. 66
IV.3.1.2 Programa P17 do OE Serviços e Equipamentos Sociais	. 69
IV.3.1.3 Medida 5.6 do Eixo 5 – POEFDS (QCAIII)	. 69
IV.3.1.4 Tipologia Intervenção 6.12 – POPH (QREN)	70
IV.3.1.5 Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais	72
IV.3.2 Respostas Sociais, Serviços e Programas de Protecção Social	73
IV.3.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social.	
IV.3.2.1.1 Infância e Juventude	74
IV.3.2.1.2 Pessoas Adultas	
IV.3.2.1.3 Família e Comunidade	
IV.3.2.1.4 Apoios Financeiros Extraordinários	
IV.3.2.2 Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais	. 78
IV.3.2.3 Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e)
Segurança das Respostas Sociais	
IV.3.2.4 Adopção	.81
IV.3.2.5 Desinstitucionalização	
IV.3.2.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
IV.3.2.7 Rendimento Social de Inserção – Programas de Inserção	. 82
IV.3.2.8 Rede Social	
IV.3.2.9 Outros Programas e Medidas	
IV.3.2.9.1 Programa Conforto Habitacional para as Pessoas Idosas	
IV.3.2.9.2 Contratos Locais de Desenvolvimento Social	
IV.3.2.9.3 Programa de Apoio Integrado a Idosos	
IV.3.2.9.4 Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais	
IV.3.2.9.5 Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados	
IV.3.2.9.6 Programa para a Inclusão e Desenvolvimento (PROGRIDE)	
IV.3.3 Fiscalização a Equipamentos Sociais	.91

Índice de Quadros

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais29	
Quadro 2 Estrutura da Despesa Global	6
Quadro 3 Evolução do número de recursos humanos	0
Quadro 4 Formação de recursos humanos	1
Quadro 5 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores 32	2
Quadro 6 Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores 33	3
Quadro 7 Número de Atendimentos	
Quadro 8 Características e resultados do inquérito à satisfação dos clientes	7
Quadro 9 Via Segurança Social – Serviços Integrados no Atendimento	
Quadro 10 Acessos à Segurança Social Directa	
Quadro 11 Auditorias Externas	
Quadro 12 Auditorias Internas	
Quadro 13 Beneficiários Activos	
Quadro 14 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)	
Quadro 15 Subsídio por Maternidade e Paternidade	
Quadro 16 Prestações de Desemprego	
Quadro 17 Subsídio por Doença	
Quadro 18 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)	
Quadro 19 Prestações Familiares	
Quadro 20 Rendimento Social de Inserção (RSI)	
Quadro 21 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas	
Quadro 22 Complemento Solidário para Idosos (CSI)	
Quadro 23 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos 60	n
Quadro 24 Doenças Profissionais	1
Quadro 25 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa	
Quadro 26 Protecção Jurídica	
Quadro 27 Acções de Fiscalização a Beneficiários	3
Quadro 28 Acções de Fiscalização a Entidades Empregadoras	6
Quadro 29 PARES – Resultados agregados	
Quadro 30 PARES - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar	
Quadro 31 PARES – Execução no ano de 2009	
Quadro 32 PIDDAC P17 Serviços e Equipamentos Sociais - Execução	a
Quadro 33 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS	ก
Quadro 34 POPH TI 6.12 - Resultados, projectos com decisão de deferimento	
Quadro 35 POPH TI 6.12 - Lugares, projectos com decisão de deferimento	
Quadro 36 MASES – N.º de Respostas Sociais e Utentes abrangidos	3
Quadro 37 Subsídios Eventuais – N.º de apoios concedidos e montante em euros, por ano e	
por tipologia de apoio concedido	
Quadro 38 Fundo de Socorro Social - N.º de apoios concedidos e montante em euros, por	'
ano e por tipologia de apoio concedido	7
Quadro 39 PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares po	'n
Área de Intervenção	
Quadro 40 Fiscalização a Equipamentos Sociais	1
Quadro 40 i iscanzação a Equipamentos occais	!
Índice de Figuras	
Figura 1 Estrutura Orgânica do ISS, IP24	4

Introdução

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, *Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Actividades*, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (*Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública*) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu Relatório de Actividades referente ao ano de 2009.

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

O Capítulo 1, <u>Nota Introdutória</u>, pretende dar sequência aos relatórios dos anos anteriores e está estruturado em quatro Partes. A Parte I é a do sumário executivo, a Parte II enquadra, a Parte III identifica e caracteriza os principais recursos existentes, segundo as áreas operacionais, de apoio geral e de apoio especializado, e a parte IV espelha os principais indicadores do Sistema de Segurança Social existente.

O Capítulo 2, <u>Auto-Avaliação</u>, evidencia os resultados alcançados de acordo com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projectos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

O Capítulo 3 diz respeito ao Balanço Social.

O Capítulo 4 efectua a Avaliação Final.

O ano em análise consolidou o processo reformador da Administração Pública, no caso do ISS, IP fez-se por via da implementação do D.L. n.º 214/2007, de 29 de Maio, que definiu e aumentou as suas atribuições e competências e da Portaria nº 638/2007, de 30 de Maio, que definiu os Estatutos e uma nova Estrutura Orgânica.

O ano de 2009 foi marcado pela consolidação e desenvolvimento da actividade dos serviços comuns nas áreas de administração geral, pelos projectos globais e transversais de reengenharia de processos, pela continuação da redução de recursos humanos em resultado do elevado número de aposentações e do congelamento das admissões, pela consolidação do sistema de monitorização mensal do Plano de Acção, pelo aprofundamento do QUAR e dos QUOAF e por uma acentuada melhoria do serviço prestado, nas três vertentes fundamentais: qualidade, eficiência e eficácia.

Parte I – Sumário Executivo

A actividade do ISS, IP em 2009 foi orientada por um Plano de Acção exigente e ambicioso, visando conciliar a melhoria do desempenho nos serviços prestados aos contribuintes e beneficiários da Segurança Social com a redução de recursos humanos que se continuou a verificar.

O PAISS 2009 (Plano de Acção do ISS, IP para 2009) incluía actividades relacionadas com 97 objectivos operacionais, desenvolvidos a partir de cinco objectivos estratégicos:

OE1 - Reforçar a protecção social

OE2 - Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

OE3 - Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE4 - Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE5 - Aumentar a eficiência dos serviços

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

Para cada um dos 97 objectivos operacionais estabeleceram-se para 2009 metas ambiciosas, representando melhorias substanciais em relação ao desempenho do ano anterior, mau grado a previsível redução dos recursos disponíveis.

Entre estes, foram seleccionados para o QUAR do ISS 22 objectivos, os quais, embora não abrangendo todo o espectro de actividades do ISS, foram considerados os mais relevantes para o ano de 2009.

Estes 22 objectivos desdobraram-se em:

 Nove objectivos de eficácia, dos quais foram superados cinco, alcançados dois e não atingidos apenas dois;

- Cinco objectivos de eficiência, dos quais foram superados quatro e um alcançado;
- Oito objectivos de qualidade, dos quais foram superados três, alcançados outros três e quatro não atingidos.

O grau de concretização global foi de 110%, apresentando um desvio positivo de 10%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que a Eficácia e a Eficiência apresentam um grau de concretização superior ao esperado, enquanto o parâmetro Qualidade fica aquém por 10,5 pontos percentuais (grau de concretização de 89,5%).

Estes 22 objectivos desdobravam-se em:

A Eficácia, com uma ponderação de 40%, agrega 9 objectivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 102,4%.

A Eficiência, com uma ponderação de 25%, é constituída por 5 objectivos e apresenta um grau de concretização de 151,3%, com todos os resultados fixados a ser alcançados e superados.

A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 8 objectivos operacionais, apresenta um grau de realização de 89,5%, com quatro objectivos operacionais aquém da meta fixada.

O aumento generalizado da despesa global do ISS, IP em 2009, de 9,7%, traduz o acréscimo das despesas de carácter social na rubrica Transferências Correntes (9,6%) e na de Transferências de Capital que integra os apoios efectuados às Instituições, no âmbito do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

A melhoria da eficiência global do ISS é bem visível na redução do rácio das despesas de administração/despesa social que, passou de 2,09 em 2008 para 1,97 em 2009. A evolução favorável do rácio traduz essencialmente uma situação estacionária das despesas de pessoal face ao crescimento das despesas nas transferências e subsídios.

As despesas com pessoal crescem menos de 1% sendo que o número de recursos humanos se reduziu em 733 (6%) para 11.720. Apesar desta redução foi possível obter ganhos de eficácia muito significativos de 2008 para 2009, tais como:

- O aumento do nº de processos deferidos do Complemento Solidário para Idosos, de cerca de 180 mil para mais de 237 mil;
- O aumento da taxa de desinstitucionalização de crianças e jovens de 12,5% para 27 %;
- O aumento da taxa de acompanhamento das respostas sociais de 24% para 43%:
- O aumento da taxa de celebração de acordos de inserção do RSI (Rendimento Social de Inserção) que superou claramente o objectivo previsto no Plano de Acção do Instituto e atingiu os 98 %;
- A redução do tempo médio de processamento de requerimentos RSI de 69 para 51 dias;
- A redução dos tempos médios dos processos de velhice de 55 para 50 dias,
- O acompanhamento personalizado, de mais de 29 mil contribuintes;
- O apuramento de 54 milhões de euros nas acções de fiscalização a contribuintes que ultrapassou em 27% a meta definida no Plano de Acção.
- O aumento da taxa de convocatórias para exames de verificação de incapacidades temporárias de 95% para 99%.

Para estes ganhos de eficácia e de eficiência, foram determinantes os aumentos de produtividade nas áreas das prestações, do desenvolvimento social, do sistema contributivo e da fiscalização, para os quais foram definidos objectivos em sede de PAISS 2009, tendo em conta os resultados do "benchmarking" entre Centros Distritais realizados no ano anterior.

Em paralelo com a actividade operacional do Instituto desenvolveram-se dois projectos estratégicos estruturantes, que tiveram o seu início em 2008 e já produziram resultados muito positivos em 2009:

- O Contact Center Nacional, designado por "Via Segurança Social";
- O projecto START, dedicado à gestão documental e arquivo.

O "Via Segurança Social" iniciou as suas actividades em Outubro de 2008, assegurando o atendimento telefónico do ISS, a nível nacional, através do "número actual" 808 266 266, bem como a resposta ao correio electrónico dirigido ao ISS, IP.

Em 2009 o "Via Segurança Social" contou com um total de 259 colaboradores (233 na primeira linha de atendimento, 23 na 2.ª linha interna de apoio, 13 na gestão dos conteúdos e da base do conhecimento e 3 colaboradores na qualidade e controlo). Neste ano foram atendidas 1,6 milhões de chamadas (77,9% do volume total) e foram tratados e respondidos 358 mil pedidos por e-mail e fax.

O projecto "START" continuou os trabalhos iniciados em 2008 com vista à criação de um arquivo único central do ISS, IP e à implementação de um sistema de gestão documental.

A 2.ª inventariação da documentação apurou 166 milhões de documentos, eliminou 95 milhões que estavam sob a custódia dos arquivos intermédios, ficando esse espólio a contar com 185,5 milhões de documentos. Foi também efectuada a inventariação do espólio micrográfico que ascende a 914 milhões de fotogramas, correspondendo a 158 mil bobines.

Foi publicada a Portaria de Conservação Arquivística, Portaria n.º 1383/2009, de 4 de Novembro, tendo sido reduzida a necessidade de conservação permanente de 66,6 % para 33,6 %, passando a redução dos prazos médios de eliminação documental de 10 para 7 anos.

A equipa de projecto START iniciou mais 3 projectos inovadores que foram: Plano de Preservação Digital, Externalização da Documentação e, Reengenharia do Modelo de Governação dos Centros de Substituição de Suporte.

Iniciaram-se ainda em 2009 passos importantes no âmbito do planeamento e estratégia. Durante os meses de Maio e Junho decorreram os trabalhos de elaboração do Plano Estratégico do ISS, IP para o período de 2010-2013. Os trabalhos contaram com a participação de dirigentes das estruturas centrais e distritais do ISS, IP em sessões de trabalho participadas e interactivas.

No final do ano, em 15 de Dezembro, deu-se o arranque do projecto GOISS – Gestão por Objectivos no ISS, IP que visa formar e apoiar os dirigentes e chefias do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objectivos.

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

- Satisfação 45,2
- Envolvimento 65,1
- Lealdade 52.5

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

Após a análise do estudo da avaliação da satisfação dos colaboradores do ISS, IP, iniciado em Outubro desse ano, o Conselho Directivo determinou a implementação de algumas medidas de melhoria no âmbito da assunção de responsabilidades dos dirigentes e chefias, do desenvolvimento de uma cultura organizacional, através de projectos de responsabilidade social e de cidadania e de qualificação profissional, que tiveram desenvolvimento no DRH durante o ano de 2009 e que podem ser apreciadas no Capítulo 1 deste Relatório.

Face aos resultados acima referidos e conforme justificação detalhada apresentada no Capítulo 4, propõe-se para o desempenho deste Instituto em 2009 a menção de "Desempenho Bom".

O Conselho Directivo do ISS, IP.

Parte II – Enquadramento

Do ponto de vista da actividade do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP), o ano de 2009 foi marcado, à semelhança do ano anterior, por um ambiente externo caracterizado pela:

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

II.1 Sector da Segurança Social

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

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

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

II.2 Sistema de Segurança Social

Os compromissos assumidos pelo Sector da Segurança Social, no âmbito das GOP atrás enunciadas, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social¹, que define as bases gerais em que assenta o sistema de segurança social.

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

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

O Sistema de Proteção Social de Cidadania compreende três Subsistemas:

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

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

Concretiza-se através de:

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

_

¹ Lei n.º 4/2007 de 16 de Janeiro

O **Subsistema de Solidariedade,** que se destina a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial.

Concretiza-se através de:

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

Este subsistema abrange:

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

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

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

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

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

Este sistema abrange os seguintes regimes:

- O regime geral de segurança social (RG) aplicável à generalidade dos trabalhadores por conta de outrem e aos trabalhadores independentes;
- Os regimes especiais;
- Os regimes de inscrição facultativa.
- O **Sistema Complementar** compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva e de iniciativa individual.
- O **Regime Público de Capitalização** é um regime de adesão voluntária individual, com organização e gestão da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da protecção social dos beneficiários;

Os Regimes Complementares

- De iniciativa colectiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupançareforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

II.3 Instituto da Segurança Social, IP

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

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

II.3.1 Enquadramento Legal

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

- O Decreto-Lei nº 214/2007, de 29 de Maio, mantendo, no essencial, as atribuições que ao ISS, IP foram cometidas aquando da sua criação, introduz agora novas atribuições e competências que decorrem da reestruturação do MTSS.
- A Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio, publica em Anexo os Estatutos do Instituto da Segurança Social, I.P, identificando a nova estrutura orgânica.
- Despacho n.º 14017/2007, de 3 de Julho, define a integração do Departamento de Acordos Internacionais de Segurança Social e do Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais no ISS, IP.
- Despacho n.º 6922/2009, de 5 de Março, fixa em 1 de Março de 2009 a data de extinção do Departamento de Acordos Internacionais de Segurança Social, IP.
- A Portaria 1460-A/2009, de 31 de Dezembro, altera os estatutos do ISS, IP procedendo a ajustamentos na organização interna e definindo a qualificação e grau dos cargos dirigentes.

II.3.2 Referências Estratégicas

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

Visão:

Garantir a protecção e integração social dos cidadãos;

Missão:

A gestão dos regimes de segurança social:

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

O exercício da Acção Social,

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

Valores:

Respeito;

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

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

Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários, cuja concretização mobilizou, em 2009, de forma abrangente toda a sua estrutura orgânica, são seguidamente enunciados:

Objectivos Estratégicos Primários:

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

Objectivos Estratégicos Subsidiários:

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

- 2.2 Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de pensões e complementos;
- 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional;
- 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas;
- 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas;
- 2.6 Apoiar a implementação do regime público de capitalização;
- 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento;
- 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores;
- 4.1 Melhorar o Atendimento Presencial;
- 4.2 Aumentar a utilização do canal Internet:
- 4.3 Melhorar o atendimento telefónico;
- 4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS, IP;
- 4.5 Uniformizar a imagem do ISS, IP;
- 4.6 Formar recursos externos ao ISS, IP;
- 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por "benchmarking";
- 5.2 Formar e requalificar os Recursos Humanos de acordo com as novas necessidades do ISS, IP;
- 5.3 Implementar uma Gestão por Objectivos e criar Indicadores de desempenho para todos os serviços;
- 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP.
- 5.5 Garantir a adequada aplicação dos Fundos Estruturais;
- 5.6 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto;
- 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos;
- 5.8 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
- 5.9 Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação.

Em Anexo consta a versão resumida do Plano de Acção do ISS, IP de 2009 (PAISS09) com a indicação de cada um dos objectivos operacionais integrados nos objectivos estratégicos primários e subsidiários acima identificados.

II.3.3 Estrutura orgânica

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

Serviços Centrais

Áreas Operacionais:

- Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições;
- Departamento de Prestações e Atendimento;
- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização.

Áreas de Administração Geral:

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

Áreas de Apoio Especializado:

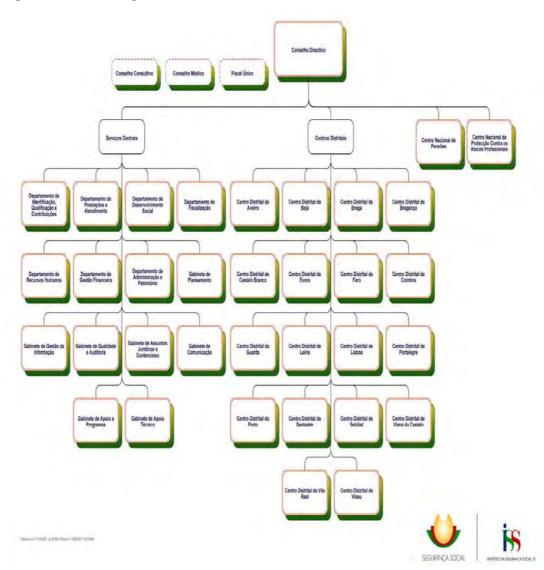
- Gabinete de Planeamento;
- Gabinete de Gestão da Informação;
- Gabinete de Qualidade e Auditoria;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso:
- Gabinete de Comunicação;
- Gabinete de Apoio a Programas;
- Gabinete de Apoio Técnico.

Centros Distritais

- Centro Distrital de Aveiro
- Centro Distrital de Beja
- Centro Distrital de Braga
- Centro Distrital de Bragança
- Centro Distrital de Castelo branco
- Centro Distrital de Coimbra
- Centro Distrital de Évora
- Centro Distrital de Faro
- Centro Distrital da Guarda
- Centro Distrital de Leiria

- Centro Distrital de Lisboa
- Centro Distrital de Portalegre
- Centro Distrital do Porto
- Centro Distrital de Santarém
- Centro Distrital de Setúbal
- Centro Distrital de Viana do Castelo
- Centro Distrital de Vila Real
- Centro Distrital de Viseu
- Centro Nacional de Pensões (CNP).
- Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais (CNPRP)

Figura 1 Estrutura Orgânica do ISS, IP



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

- Centros Distritais com mais de 800 mil beneficiários activos.
- Centros Distritais com mais de 300 mil e menos de 800 mil beneficiários activos.
- Centros Distritais com mais de 100 mil e menos de 300 mil beneficiários activos,
- Centros Distritais com menos de 100 mil beneficiários activos.

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

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais

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

Em Anexo constam os organogramas de cada um dos Centros Distritais, bem como, do CNP e do CNPRP (Anexo 2).

Parte III – Gestão dos Recursos Afectos

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

III.1 Recursos Financeiros

O ISS, IP no exercício das suas actividades – operacionais e de apoio geral – realizou uma despesa global de cerca de 19,9 mil milhões de euros, que se traduziu numa variação positiva de 9,7 pontos percentuais face ao ano anterior. A estrutura da despesa é a que se apresenta no Quadro 2.

Quadro 2 Estrutura da Despesa Global

Unidade: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2007	7 2008		2009		Variação (2008-2009)		
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	298.739	1,7%	296.790	1,6%	299.192	1,5%	2.402	0,8%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	70.831	0,4%	74.339	0,4%	84.544	0,4%	10.205	13,7%
03 - Juros e Outros Encargos	145	0,0%	87	0,0%	10	0,0%	-77	-88,5%
04 - Transferências Correntes	16.832.022	97,7%	17.701.218	97,8%	19.405.745	97,7%	1.704.527	9,6%
05 - Subsídios	7.491	0,0%	8.541	0,0%	8.769	0,0%	228	2,7%
06 - Outras Despesas Correntes	2.304	0,0%	2.112	0,0%	2.594	0,0%	482	22,8%
07 - Aquisição de Bens de Capital	11.569	0,1%	5.093	0,0%	5.479	0,0%	386	7,6%
08 - Transferências de Capital	3.384	0,0%	16.765	0,1%	53.659	0,3%	36.894	220,1%
Total	17.226.485	100%	18.104.945	100%	19.859.992	100%	1.755.047	9,7%

Fonte: DGF, 2009.

No que se refere à observação nos principais agrupamentos de despesa do ISS, IP durante o exercício de 2009, importa destacar os seguintes comportamentos:

Custos com Pessoal

O acréscimo observado nos custos com o pessoal face ao período homólogo (+0,8%), resulta do aumento das despesas no orçamento de administração com as remunerações certas e permanentes (+2,4%) e com os abonos variáveis ou eventuais (+6,1%). O efeito deste acréscimo foi reduzido pelo decréscimo das despesas com o pessoal no Funcionamento dos Estabelecimentos Integrados que apresentam uma quebra de -4,1%.

Face ao período homólogo, o aumento nos custos com pessoal, reflectiu-se principalmente nas rubricas de:

- D.01.01.07 Pessoal em Regime de Tarefa ou Avença, regista uma variação de +8,2% face a 2008, efeito do acréscimo dos contratos de avença com os médicos dos Serviços de Verificação de Incapacidade;
- D.01.01.09 Pessoal em qualquer outra situação, revela um acréscimo de +113,9%, aumento dos encargos decorrentes das mobilidades, como forma de minorar os efeitos de carência de Recursos Humanos;
- D.01.01.10 Gratificações, apresenta uma variação de +84,2%, resultante da transição para a carreira de Inspecção de novos colaboradores;
- D.01.02.13 Prémios de Desempenho, verifica um acréscimo de 106,1% face a 2008, reflexo da Opção Gestionária aprovada pelo Conselho Directivo do ISS, I.P.

Aquisição de Bens e Serviços

Em 2009, verifica-se um acréscimo de 13,7% na aquisição de bens e serviços. Para este crescimento contribuíram principalmente, as rubricas de:

- D.02.01.08 Material de escritório, regista uma variação de +13,9% face ao período homólogo, resultado do aumento do custo com os produtos consumíveis (toners);
- D.02.02.01 Encargos com as instalações, representam um acréscimo de +11,7%, designadamente na despesa com a electricidade e água;

- D.02.02.02 Limpeza e higiene, apresenta uma variação de +9,3%,
 resultante do acréscimo dos serviços contratados;
- D.02.02.09 Comunicações, verifica um acréscimo de +22% face a 2008, efeito das despesas com o correio, telefone de rede fixa e Contact Center;
- D.02.02.20 Outros trabalhos especializados, representam uma variação de +49% face a 2008, consequência do aumento do número de contratos em regime de Outsoursing, com destaque para o Contact Center.

Juros e Outros Encargos

A despesa registada na rubrica de Juros e Outros Encargos apresenta um decréscimo de 88,5% em 2009, face ao ano anterior, e corresponde, essencialmente, a juros de mora e compensatórios.

Transferências Correntes

As transferências Correntes representam a principal despesa do ISS, IP, verificando-se um acréscimo de 9,6% relativamente a 2008. Para este efeito, contribuíram decisivamente os seguintes acréscimos:

- Subsistema de Solidariedade Complemento Solidário para Idosos (+105,6%), Subsídio Social de Desemprego (+33,2%) e Rendimento Social de Inserção (+19,6%);
- Subsistema de Protecção Social Abono de Família (+21,7%) e
 Bonificação por Deficiência a Crianças e Jovens (+21,1%);
- O Subsistema de Acção Social Transferências para as IPSS no orçamento de Gestão Corrente (+4,4%) e transferências de Prestações Sociais para as famílias (+6,4%). No que respeita às transferências correntes inseridas nos programas sociais, importa evidenciar o crescimento da despesa na Rede de Cuidados Continuados Integrados de (+53,1%) e na Inserção Social de Crianças e Jovens em Lares com (+ 194,6%).
- Sistema Previdencial Subsídio de Desemprego (+28,8%),
 Subsídio de Maternidade (+23,9%) e as Pensões do regime geral

que tendo registado um aumento de (+5,9%), representam em valor 556M€.

Subsídios

No que refere aos Subsídios concedidos, o acréscimo observado de 2,7%, está directamente associado à transferência para esta rubrica do valor correspondente ao pagamento ao CCD de cerca 2 M€. O valor transferido para as IPSS em subsídios eventuais registou um decréscimo de 115 mil euros (-1,8%).

Outras Despesas Correntes

A rubrica Outras Despesas Correntes, regista em termos globais um acréscimo de 22,8% resultado do reembolso de despesas à Fundação D. Pedro IV, no âmbito do acordo de gestão para o Estabelecimento Integrado Mansão de Santa Maria de Marvila.

Aquisição de Bens de Capital

O acréscimo verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital em (+7,6%), traduz o aumento registado na execução do PIDDAC 2009.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2009, deve-se, sobretudo, às transferências para um total de 358 Instituições, com uma despesa associada de 52 M€, no âmbito do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

III.2 Recursos Humanos

III.2.1 Caracterização

No ano de 2009, conforme Balanço Social, prestaram serviço no ISS, I.P 11.720 trabalhadores, menos 733 que em 2008, traduzindo-se numa redução de cerca de 6 % no total de efectivos (trabalhadores ao serviço).

Quadro 3 Evolução do número de recursos humanos

Anos	2007	2008	2009		ação -2009)
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Recursos Humanos	12.911	12.453	11.720	-733	-5,9%

Fonte: Balanço Social.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- A predominância de trabalhadores do sexo feminino, à semelhança de anos anteriores, sendo as mulheres 80,7 % do total dos efectivos;
- O grupo de trabalhadores com maior peso na organização corresponde à carreira de assistente técnico, com 5.489 do total de efectivos, que sobe para 7.507 se adicionados os trabalhadores da carreira de assistente operacional. Segue-se a carreira técnica superior com 2.452 e os dirigentes e chefias com 899 trabalhadores. As restantes carreiras são menos representativas, embora sejam carreiras especializadas à semelhança da carreira técnica superior (médicos, docentes, inspectores, informáticos, técnicos e técnicos profissionais);
- A relação jurídica de emprego em relação ao total de efectivos, desagregou-se do seguinte modo: 2,3% de trabalhadores com nomeação definitiva; 90,4 % em contrato de trabalho em funções públicas; 3,5% no regime de prestação de serviços; 3,4 % em mobilidades e em outras situações.

III.2.2 Formação

O Plano de Formação de 2009 teve uma diminuição no volume da formação relativamente ao ano de 2008. O grau de execução do objectivo foi positivo, contribuindo para isso a sensibilidade demonstrada pelos Dirigentes para a importância da formação dos seus colaboradores e equipas.

O Plano de Formação iniciou a sua execução em Janeiro e terminou em Dezembro, mantendo sistematicamente uma oferta equilibrada relativamente ao número de cursos e acções ao longo do ano. Embora tenha havido uma diminuição de acções realizadas a qualidade destas foi assegurada e a oferta formativa foi alargada, abrangendo

categorias profissionais e áreas funcionais que até ao momento não tinham sido contempladas nos Planos de Formação realizados anteriormente.

É de salientar que, embora a percentagem de trabalhadores com acções de formação de 7 horas tenha registado um desvio negativo (64% versus valor objectivo de 75%), a % de trabalhadores com acções de formação de 35 horas registou um desvio positivo, tendo sido superada a meta prevista (19% versus valor objectivo de 10%).

O Quadro seguinte detalha informação relevante para melhor compreensão dos últimos três anos e é exemplificativo das situações descritas, designadamente quanto à variação nos dois últimos anos:

Quadro 4 Formação de recursos humanos

Formação	2007	2008	2009		ação -2009)
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
N.º de acções de formação	446	1.061	872	-189	-18%
N.º de participantes	9.417	8.849	7.506	-1.343	-15,2%
N.º de horas	116.801	291.064	247.487	-43.577	-15,0%
Despesa Anual	712.547	759.674	1.146.479	386.805	50,9%

Fonte: Balanço Social.

Nota: Foram corrigidos os dados de 2007 conforme informação do DRH\CCF em 09/03/10.

III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

O último inquérito de satisfação dos colaboradores foi realizado em 2008 tendo sido iniciadas em 2009 diversas medidas tendo em vista o incremento dos níveis de satisfação.

O inquérito considerou o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utilizam. Este modelo considera como determinantes do Índice de Satisfação as dimensões consideradas no Quadro 5. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o

indicador Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP e um nível mais baixo na de Reconhecimento e Recompensa, nomeadamente no indicador Sentimento de que estou a ser bem pago.

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

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

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

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

A médio prazo, contudo, e por força das melhorias que se perspectivam com a redução de carreiras generalistas (de mais de 100 para 3, no caso do ISS, IP) introduzidas pela Lei de Vínculos, Carreiras e Remunerações (LVCR) e com a implementação de novos sistemas jurídicos, concretamente no que se refere ao SIADAP e ao Regime de Contratação de Trabalhadores em Funções Públicas (RCTFP), centrado em novos conceitos ("posto de trabalho" e "gestão por objectivos") haverá impacto na satisfação dos trabalhadores.

Quadro 6 Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP						
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário via postal					
Período de realização do inquérito/questionário	Setembro/Outubro de 2008					
Dimensão da amostra	12.890 Colaboradores					
Taxa de respostas	43,8%					
Dimensão	Resultado*					
Satisfação	45,2 (45,1; 57,2; 66,2)					
Envolvimento	65,1 (64,2; 73,8; 83,6)					
Lealdade	52,5 (49,4; 64,3; 75,1)					
Contexto organizacional	48,7 (42,9;58,0;64,0)					
Posto de trabalho	45,4 (43,2; 55,3; 62,8)					
Reconhecimento e recompensa	32,2 (32,2; 44,7; 60,8)					
Cooperação e comunicação	46,6 (42,3; 54,5; 61,0)					
Política e estratégia	60,8 (51,0; 63,8; 78,8)					
Mudança e inovação	39,9 (39,9; 52,6; 60,6)					
Qualidade	56,0 (56,0; 67,3; 77,6)					
Relações com as chefias	50,3 (41,0; 58,4; 66,6)					
Expectativas	49,5 (49,5; 57,6; 63,3)					

^{*} Entre parênteses constam os valores: mínimo, média e máximo, do Observatório Nacional de Recursos Humanos.

Após a análise do estudo da avaliação da satisfação dos colaboradores do ISS, IP, iniciado em Outubro de 2008, o Conselho Directivo determinou a implementação de algumas medidas de melhoria das quais se destacam:

- Projectos de responsabilidade social com a marca MAISS, tais como projecto de voluntariado com várias vertentes, desenvolvimento e melhoria do reconhecimento, validação e certificação de competências e do protocolo com a ANQ e o IEFP, implementação do apoio psico-social em todos os Serviços Distritais;
- Projectos de boas práticas para a implementação de medidas na área da gestão ambiental, na área da saúde, nos domínios da toxicodependência e da saúde mental e no estabelecimento de protocolos e parcerias, em diversas áreas;
- Projecto de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST), tendo em vista a definição do Sistema de Gestão de SHST;

- Alteração dos vínculos jurídicos de emprego público de todos os ex-Contratos Individuais de Trabalho (ex-CIT) e ex-Funcionários Públicos (ex-FP) (mais de 12.000 trabalhadores) com o respectivo posicionamento salarial;
- Abertura de mais de100 procedimentos concursais, internos e externos, para a ocupação de 425 postos de trabalho em todas as áreas de actuação do ISS, IP;
- Revisão do estatuto jurídico dos inspectores (trabalhadores em funções no Departamento de Fiscalização que exercem funções inspectivas);
- Inscrição dos ex-CIT na ADSE;
- Atribuição de cerca de 1.330 prémios de desempenho a trabalhadores com desempenho de excelência e relevante, de acordo com a opção gestionária e critérios de diferenciação aprovados pelo CD;
- Implementação de um sistema informático de apoio à gestão do SIADAP (GEADAP), que permite a desmaterialização deste processo, maior transparência e acompanhamento por parte dos dirigentes/avaliadores do seu desempenho;
- Implementação do modelo de avaliação de docentes;
- Qualificação dos cargos de direcção no ISS, IP;
- Início do projecto de definição de perfis de competências (PERFISS) para um universo de 100 perfis que abrange todas as áreas de actuação do ISS, IP.

III.3 Recursos Físicos

III.3.1 Administração e Património

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

Além de ter havido uma concentração de competências que já vinha do ano de 2007, e consequentemente de 2008, em 2009 o DAP consolidou os procedimentos que daí advieram, através da nova plataforma electrónica de contratação, que no ano de 2009 já esteve a funcionar para diversos concursos desenvolvidos no DAP e desenvolveu diversos procedimentos centralizados, após agregação das diversas necessidades.

Durante o ano de 2009 desenvolveu-se, ainda, o processo de inventariação de bens móveis que já tinha tido início em 2008 e iniciou-se o lançamento de concursos electrónicos que decorreu conforme o esperado.

III.4 Rede de Atendimento

O Instituto da Segurança Social, I.P. dispõe de uma **Rede de Atendimento** em Portugal continental, composta por 340 Serviços Permanentes de Atendimento, com uma forte implantação concelhia. Nela se incluem serviços de atendimento com instalações próprias e outros instalados em Lojas do Cidadão e nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante. Trata-se de serviços que funcionam diariamente, nos dias úteis em horário definido de acordo com as necessidades da população que servem. Algumas Lojas do Cidadão funcionam também aos Sábados de manhã.

Além dos 340 Serviços de Atendimento com carácter permanente existem ainda 29 Serviços que estão abertos só em determinados dias da semana (Serviços Periódicos) e o CNP com 3 Serviços de Atendimento o que perfaz um total de 372 Serviços de Atendimento

Os Serviços de Atendimento que constituem esta Rede estão classificados em 4 grupos, em função da sua dimensão:

- Grandes (15 %) mais de 250 atendimentos gerais/dia;
- Médios (28 %) 101 a 250 atendimentos gerais/dia;
- Pequenos (26 %) 51 a 100 atendimentos gerais/dia
- Muito Pequenos (31 %) até 50 atendimentos gerais/dia.

No ano de 2009 os 1.281 colaboradores afectos aos Serviços de Atendimento realizaram 17,3 milhões de atendimentos presenciais, o que corresponde a uma média mensal de 1,5 milhões. Os distritos de Aveiro, Braga, Lisboa, Porto e Setúbal são em conjunto responsáveis por 57,5% do total de atendimentos realizados.

Quadro 7 Número de Atendimentos

Atendimentos	2007	•	2008		2009		Variação (2008-2009)	
Atenumentos	N.º %		N.º	%	N.º	%	N.º	%
Total	16.332.387	100,0%	17.462.815	100,0%	17.344.863	100,0%	-117.952	-0,7%
Geral	10.498.525	64,3%	11.896.770	68,1%	11.882.381	68,5%	-14.389	-0,1%
Tesouraria (a)	5.684.619	34,8%	5.364.715	30,7%	5.273.429	30,4%	-91.286	-1,7%
Acção Social (b)	149.243	0,9%	201.330	1,2%	189.053	1,1%	-12.277	-6,1%

Fonte: Indicadores de Gestão, 2009.

Notas: a) N.º registo em GT e b) 1.ª linha Atendimento Acção Social

Nota: Foram corrigidos os dados de 2008 conforme informação do DPA/UGA em Fev-10.

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

Com o objectivo de uniformizar a prestação de informação em todos os canais de atendimento da Segurança Social, bem como a monitorização da qualidade da informação prestada, nasceu o projecto **UNICA** – Atendimento Presencial – Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade de Informação. Este projecto, co-financiado pelo QREN-SAMA, iniciou-se em Julho de 2009 e terminará em Junho de 2011

Durante o ano de 2009 deu-se início à implementação do projecto **SIGA** (Sistema Integrado de Gestão de Atendimento) concretizando-se a instalação de cerca de 200 Sistemas (com dispensadoras manuais) em toda a rede de atendimento. Quando este projecto estiver concluído será mais simples e fidedigna a obtenção de indicadores que irão permitir monitorizar todo o atendimento de modo a facilitar a tomada de decisão nesta área.

36

III.4.1 Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes

No ano de 2009 não se realizou a medição da satisfação do Cliente do ISS, através de inquérito.

Em Outubro de 2008 foi formalizada uma candidatura ao QREN (Sistema de Apoios à Modernização Administrativa) visando a implementação do projecto UNICA – Atendimento Presencial – Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade de Informação, que entre outros, tem como objectivo "Avaliar e monitorizar a qualidade da informação prestada ao cidadão/cliente".

O projecto teve início em Julho de 2009, após aprovação da candidatura. Nos primeiros meses de projecto desenvolveu-se o procedimento concursal que permitiu ao ISS, IP seleccionar o parceiro para, ainda no ano de 2010, implementar um sistema de monitorização da satisfação do Cliente.

O último inquérito de satisfação foi realizado em 2008 e os principais resultados são transcritos no Quadro 8.

Quadro 8 Características e resultados do inquérito à satisfação dos clientes

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

Tomando por base os resultados do Inquérito elaborou-se um Plano de Melhorias com identificação das Acções de Melhoria, a nível distrital, directamente relacionadas com a área do Atendimento.

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

As Acções de Melhoria foram sendo implementadas, em cada serviço, durante o ano de 2009, de acordo com a escala de priorização definida. As principais actividades associadas ao "Tempo de espera até ser atendido" e ao "Sistema de marcação de vez" contribuem para os Objectivos Estratégicos definidos no PAISS09. A gestão do Plano de Melhorias pressupõe a utilização do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), a monitorização regular da sua implementação e a avaliação dos resultados e impactos.

III.4.2 Contact Center Nacional

Conforme previsto, entrou em funcionamento em Dezembro de 2008 o Centro de Contacto, designado por Via Segurança Social, um novo canal de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional, através do qual os cidadãos, e as empresas, podem obter informações gerais sobre todos os produtos e serviços da Segurança Social, podendo também obter informações sobre um pedido que tenham efectuado, ou sobre o seu processo, mediante autenticação prévia.

Com este centro de contacto pretende-se melhorar a qualidade do atendimento telefónico e descongestionar os serviços de atendimento presencial, evitando deslocações desnecessárias e reduzindo os tempos de espera. Tem um acesso multicanal, por telefone (linha azul), por e-mail, e por fax, e funciona todos os dias úteis das 8h00 às 20h00. Utiliza uma linguagem clara, que pretende diminuir a distância entre os cidadãos e a Segurança Social.

Em 2009 foram atendidas 1.629.919 chamadas (77,9% do volume total), e foram tratados e respondidos 358 mil pedidos por e-mail e fax.

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

No final de 2009 o "Via Segurança Social" contou com um total de 259 colaboradores (233 na primeira linha de atendimento, 23 na 2.ª linha interna de apoio, 13 na gestão dos conteúdos e da base do conhecimento e 3 colaboradores na qualidade e controlo).

Durante o ano de 2009 foram integrados no atendimento do Via Segurança Social os serviços identificados no Quadro 9:

Quadro 9 Via Segurança Social - Serviços Integrados no Atendimento

Mês	Serviços
Maio	Tratamento de todos os pedidos por e mail feitos através da Segurança Social Directa.
Junho	Integração do atendimento de apoio à entrega das declarações de remunerações mensais DRI/DRO.
Junho	Integração dos pedidos de adesão por telefone ao RPC (Regime Público Capitalização).
Agosto	Introduzida mensagem de reencaminhamento para o Via Segurança Social nos telefones de atendimento dos Centros Distritais (sem Lisboa e Porto).
Setembro	Integração do atendimento do IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional).

Fonte: Equipa de Projecto do Contact Center, 2009.

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

Em Novembro de 2005, foi criado o serviço "Segurança Social Directa" que abriu caminho aos cidadãos e às empresas para uma maior simplicidade e disponibilidade no seu relacionamento com a Segurança Social, interagindo directamente através da *Internet*. A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador. No ano de 2009 verificaram-se cerca de 7 milhões de acessos à Segurança Social Directa. Este canal, alternativo ao atendimento presencial, permite a desmaterialização e simplificação de processos, maior rapidez e transparência no acesso à informação, possibilitando ao cidadão o cumprimento das suas obrigações contributivas e a obtenção dos seus direitos, de forma célere.

Quadro 10 Acessos à Segurança Social Directa

Anos	2007	2008	2009	Variação (2008-2009)		
	N.º	N.º	N.º	N.º	%	
N.º de acessos à SSD	2.024.165	3.915.471	7.325.357	3.409.886	87,1%	

Fonte: DPA, 2009.

Para o aumento significativo de adesões à Segurança Social Directa foi decisivo o novo procedimento adoptado para a realização da prova escolar em 2009, verificandose um aumento exponencial de acessos no último trimestre de 2009. As novas adesões ascenderam a 443.093 no último ano.

Ainda que como projecto independente e já iniciado anteriormente, a instalação de quiosques nas salas de espera dos Serviços de Atendimento permitiu também impulsionar este procedimento, através da formalização das adesões à Segurança Social Directa de forma simples e imediata, bem como a eventual realização da dita prova escolar, em momento posterior.

Estes quiosques continuam disponíveis e activos, de modo a serem utilizados pelos clientes, enquanto esperam pela sua vez para serem atendidos, pretendendo-se assim continuar a divulgar este canal de atendimento.

Durante o ano 2009 foram introduzidos os seguintes novos serviços:

- Parentalidade (1^afase);
- Prova Escolar:
- Consulta de dívidas por Trabalhadores Independentes e emissão de documento de pagamento;
- Débitos directos;

III.5 Despesas de Investimento

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

Em 2009 a gestão do PIDDAC no âmbito do Programa Orçamental P006 Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações, foi constituída por 5 Medidas que

chegaram ao final do ano com uma execução global de apenas 27,1 %, devido por um lado, às alterações relacionadas com a estrutura orgânica do ISS, IP e por outro ao abandono de obras programadas em favor da inclusão dos serviços nas lojas do cidadão de 2.ª geração.

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

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

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

Esta medida teve uma dotação global de 257.500 Euros para os Distritos de Évora e Leiria, mas não teve execução durante o ano.

Medida 2 Grandes ampliações e apetrechamento de instalações

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

A dotação aprovada foi de 368.000 Euros e teve um grau de execução de 18,68%.

Medida 3 Conservação/ beneficiação dos bens e equipamentos

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

A dotação aprovada foi de 8.498.442 Euros e teve uma execução de 30,75 %.

Medida 4 Acesso ao cidadão de novas instalações/ serviços

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

A dotação aprovada foi de 797.000 Euros e teve uma execução de 2,30%.

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

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

A dotação aprovada foi de 58.651 Euros e não teve execução em 2009.

III.5.2 Programa de Informatização da Segurança Social

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

No seguimento do iniciado em 2007, também em 2009 a gestão desta área do PIDDAC esteve centralizada no DAP. Em 2009 este programa foi constituído por apenas uma medida, com a dotação global de 787.946 euros no conjunto de Hardware e Software e distribuído pelos Serviços Comuns/GGI e Centro Nacional de Pensões. A sua execução no final do ano, 558.013,87 euros, correspondente a 70,82%.

III.6. Sistema de Controlo Interno

No decurso de 2009 o Instituto da Segurança Social, I.P deu continuidade ao Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, operacionalizado em três grandes eixos de actuação: (1) Implementação de novos Sistemas de Informação, (2) Manutenção e Melhoria dos Sistemas de Informação em Produção e (3) Apoio Aplicacional aos Utilizadores, como meio de promover a simplificação, uniformização e automatização dos processos, o aumento da qualidade dos serviços prestados e a implementação de modelos organizativos e de gestão mais ágeis, flexíveis e eficientes.

Gestão do Património e Aprovisionamento

Com a centralização de procedimentos de obras e compras no DAP, conseguindo para o Instituto uma poupança substancial tanto a nível de recursos como de tempo já que

os procedimentos foram desenvolvidos através da nova plataforma electrónica de contratação.

O processo de inventariação de bens móveis que tinha tido o seu início em 2008 teve continuidade em 2009.

Gestão de Recursos Humanos

No âmbito do Projecto SCORE Recursos Humanos foram criados em 2009 o projecto SGIRH cuja implementação transitou para 2010 e o projecto Contact Center RH que ficou dependente do desenvolvimento do projecto GOPRO, razão pela qual também transitou para 2010.

O projecto NEXUS foi implementado nos Serviços Centrais e CDist, com excepção de Santarém e Porto, tendo sido instalados terminais pontométricos em todos os serviços.

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

Documentação e Arquivo

Para implementação das recomendações do projecto de reengenharia SCORE/POAP na área da documentação, o Conselho Directivo criou, em 2008, o Programa START-Gestão Documental e Arquivo, orientado para a melhoria da eficácia e eficiência da gestão do ciclo de vida documental e para a substituição progressiva do suporte de papel por outros tipos de suporte.

Das actividades previstas e realizadas em 2009, destacam-se as seguintes:

Projecto de Revisão do Regulamento Arquivístico

Desenvolvimento do projecto de revisão da Portaria 95/2006, de 30 de Janeiro com recurso a metodologia inovadora de participação por parte de todos os

serviços do ISS, com recurso a discussão pública em relação a novas regras e prazos de conservação documental a estabelecer no novo Regulamento.

À proposta de regulamento está ainda associado (pela primeira vez no ISS) um plano de classificação documental. A proposta mereceu da Direcção Geral de Arquivos parecer positivo e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido. Pela Portaria 1383/2009, de 4 de Novembro foi publicado o novo Regulamento de Conservação Arquivística do ISS. (benefícios identificados em alterações legislativas)

Projecto de Inventariação e Controlo da Qualidade dos Aspectos Micrográficos

Projecto inovador cujo objectivo se centrou na inventariação e controlo da qualidade do espólio micrográfico do ISS, designadamente de 156 mil bobines à guarda dos diferentes serviços. O espólio foi inventariado em ferramenta concebida especificamente para o efeito.

Projecto de Tratamento de Documentação Acumulada – edição 2

Publicado o novo regulamento de conservação arquivística onde se estabelece prazos de conservação e destinos finais por cada série documental, a equipa START desenvolveu uma metodologia específica tendo em vista verter os novos requisitos normativos na ferramenta informática de gestão de inventário documental. A metodologia adoptada permite identificar e integrar nos respectivos autos de eliminação, depois de concluída a fase semi-activa, de forma simples e imediata, a documentação para abate documental estimada em 120 milhões de documentos.

Projecto Procedimentos de Gestão Documental

Desenvolvimento de cadernos de procedimentos de gestão documental onde se estabelecem regras e procedimentos para as diferentes fases do ciclo de vida documental. Em parceria com o CCF o START formou 1.601 colaboradores, 13,52% do total de colaboradores do ISS, IP.

Gestão Financeira

No início de 2009, foi concluída a segunda fase de centralização da área financeira do ISS, IP, tendo-se concentrado as comparticipações às IPSS (despesa) e as comparticipações de utentes de Estabelecimentos Integrados, Amas e Famílias de Acolhimento (receita) numa única empresa em SIF-SAP, a empresa 2001 - ISS – Serviços Centrais, onde está totalmente centralizado o orçamento do ISS, IP.

Identificam-se as medidas implementadas que se julga mais relevantes, pois traduziram-se num conjunto de transformações abrangentes e muito importantes para o funcionamento da Gestão Financeira do ISS, IP e para a implementação dos Serviços Comuns:

- Projecto de transferência de dívidas de beneficiários para SEF que permitirá um aumento significativo na recuperação de dívidas de beneficiários;
- Integração financeira do Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social (DAISS) e do Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais (CNPRP) no ISS, IP;
- Integração das atribuições de natureza operacional do DAISS no DGP
 - o Foram reembolsadas despesas de doença e maternidade, que ascenderam a mais de 39 M€, provenientes de 27 países abrangidos;
 - Foram reembolsadas despesas de desemprego e controlo administrativo e médico, que ascenderam a 1,4 M€, provenientes de 17 países estrangeiros;
 - O DGF representou o ISS, IP em Bruxelas nas 112.ª e 113.ª reuniões da Comissão de Contas da Comissão Administrativa para a Segurança Social dos Trabalhadores Migrantes (CASSTM);
 - Foi apresentada à CASSTM a posição dos créditos de Portugal a 31.12.08 bem como, apurado o custo médio para o ano de 2007, o qual foi aprovado sem discussão, por unanimidade;
 - Foram realizadas duas reuniões bilaterais em cabo Verde e nos Países Baixos.
- Centralização da recepção e processamento de toda e qualquer factura relacionada com o funcionamento do ISS, IP, com excepção de alguns

- contratos respeitantes a situações específicas de alguns Centros Distritais/CNP e o processamento dos Acordos das IPSS;
- Centralização da recepção e processamento de contratos relacionados com abastecimentos de água, electricidade e gás;
- Análise dos movimentos consagrados nas despesas de Fundos Fixos e articulação com o DAP com vista à celebração de contratos com as entidades fornecedoras desses abastecimentos, de modo a retirar-se aquelas despesas dos Fundos Fixos;
- Centralização do processamento de rendas de todo o Instituto, em articulação com o DPA que gere a Base de Dados;
- Centralização da recepção de toda a facturação já centralizada, passando as relações com os fornecedores a serem asseguradas por uma única entidade do instituto;
- Centralização da base de dados de fornecedores;
- Iniciaram-se contactos com diversos fornecedores com vista à implementação da factura electrónica;
- Elaboração de manuais de procedimentos;
- Implementação do sistema e-banking para os pagamentos permitiu maior celeridade nos pagamentos e menores custos;
- Implementação do débito directo de alguns consumos, como a água, luz, gás, etc. e débito para apenas uma conta bancária do ISS, IP, permitindo, deste modo, um maior controlo e celeridade no cumprimentos destes pagamentos;
- Actualização e melhoria do arquivo de acordo com as regras do Programa
 START e ao abrigo da Portaria que regulamenta o Arquivo do ISS, IP;
- Alteração do pagamento dos subsídios sociais de carta-cheque para carta-cheque não à ordem, prevenindo situações de fraude no endosso. Ficaram de fora desta modalidade as pensões e subsídio de Reinserção Social que continuam a ser pagos por Vales de Correio;
- Uniformização do *layout* das cartas-cheque para pagamento de Prestações
 Sociais geradas na aplicação SICC;
- Centralização da recepção, análise e validação dos orçamentos e contas anuais das IPSS dos distritos do Porto, Santarém, Setúbal, Braga e Lisboa;
- Centralização dos trabalhos de elaboração de todos os estudos de viabilidade económico-financeira no âmbito do PARES;

- Uniformização dos procedimentos de elaboração dos estudos económicofinanceiros, solicitados no âmbito dos pedidos de financiamentos extraordinários por parte de instituições, ou enquanto condição necessária à celebração ou revisão dos acordos de cooperação;
- Definição de novas regras orientadoras no que respeita à prestação anual de contas e orçamentos por parte das IPSS e equiparadas;
- Entrada em funcionamento do 1.º módulo da aplicação OCIP que prevê a recolha via WEB dos orçamentos e contas anuais das IPSS de acordo com as regras de validação e a produção dos subsequentes *outputs* de análise;
- Análise do sistema de suporte da contabilização nacional das prestações sociais (Interface SICC-SIF), tendo em vista a identificação dos constrangimentos que inviabilizam uma integração global dos registos;
- Reestruturação estrutural da informação resultante de SICC ao nível da qualificação do âmbito de PF, o que permitiu uma redução drástica do tempo de contabilização do Interface SICC-SIF;
- Apresentados os requisitos prévios para o desenvolvimento do Balancete de SICC;
- Definição de fluxos procedimentais de âmbito nacional;
- Análise referente à receita e às operações de tesouraria subjacentes aos abastecimentos, permitindo que pela primeira vez se procedesse à identificação e correcção de todos os desvios verificados entre os abastecimentos e a respectiva contabilização.

Sistemas de Informação

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

As aplicações operacionais alimentam um sistema de Suporte à Decisão que está disponível aos dirigentes e chefias do ISS e que produz indicadores de gestão e informação que alimenta os processos de decisão.

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

Em 2009 entraram em produção sete novas aplicações:

- No sector de Desenvolvimento Social: a solução web para a LNES (Linha Nacional de Emergência Social) e a solução web AAS/RSI (Atendimento Acção Social/Rendimento Social de Inserção);
- No sector de Prestações e Atendimento: SVIP (Serviço de Verificação de Incapacidades Permanentes), SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimento) e FGS (Fundo de Garantia Salarial)
- No sector de Administração Geral: OCIP (Orçamento e Contas das IPSS) e
 GEADAP (Gestão Avaliação de Desempenho da Administração Pública).

As aplicações de âmbito nacional em produção ascenderam em 2009 a 51. Foram colocadas em produção novas versões das aplicações resultantes da correcção de situações anómalas, alterações legislativas e novas funcionalidade que concorreram para a adequação dos sistemas de informação às necessidades das áreas de negócio do ISS, IP bem como para as melhorias da qualidade das mesmas.

A Qualidade de Dados foi durante 2009 uma prioridade que se materializou em vários projectos, sendo os mais importantes:

- A redução em 80% do n.º de remunerações erradas relativamente ao stock em 31.12.2008
- A redução da percentagem de remunerações com erro recebidas em 2009, para um valor inferior a 1%.
- A redução em 50% do universo seleccionado de NISS de PS incoerentes (sem dados mínimos preenchidos).
- O aumento para 80% da taxa de preenchimento de NIF de pessoas singulares activas com mais de 16 anos.
- A resolução de 80% de situações de NISS de PS's duplicados, relativamente ao nº de potenciais duplicados, identificados por processo automático.

A Segurança de Dados foi também durante 2009 uma prioridade, destacando-se nas actividades desenvolvidas o Projecto de definição e regularização de perfis incompatíveis, bem como de definição de conjuntos de perfis a atribuir por cada área funcional. Este projecto foi subdividido em quatro grandes grupos de aplicações informáticas e será concluído em 2010.

Para a área de Suporte à Decisão existem sistemas de informação que suportam a gestão de RH e salários, a formação interna e externa, o controlo de assiduidade e um sistema que suporta a área Financeira, Compras e Património.

Nesta área foram desenvolvidos novos temas do Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS-WEB), nomeadamente:

- Rede Social;
- Gestão de Taxas Especiais;
- Cartão do Cidadão;
- CPCJ (Comissão de Protecção a Crianças e Jovens);
- Contra-Ordenações.

Para divulgação e operacionalização das Medidas Extraordinárias de combate à crise para o ano de 2009, o Núcleo de Organização coordenou projectos de *finishing/printing*, dos quais se destacam:

- Divulgação da Iniciativa Emprego 2009 com a expedição de 15.715 folhetos;
- Redução de taxa contributiva a micro e pequenas empresas com a notificação de 19.035 empresas;
- Prorrogação do prazo de atribuição do Subsídio Social de Desemprego tendo sido expedidas cerca de 32.414 notificações;
- Concessão de Bolsa de Estudo como medida de reforço à protecção social tendo sido notificados 8.403 beneficiários.

Para além daqueles os outros projectos de *finishing/printing* integraram:

- Campanha de Divulgação do CSI. A campanha abrangeu cerca de 63.635 pensionistas;
- Recolha de Dados Pessoais. O projecto incidiu sobre um universo de 132.549 pessoas singulares;
- Divulgação do canal SSD. A campanha incidiu sobre um universo de 1.082.007 clientes;

- Declaração de Escalão dos recebedores do abono de Família para crianças e
 Jovens com a expedição de cerca de 1.082007 declarações;
- Comunicação de NISS válido de forma a reduzir os NISS's duplicados de pessoas singulares. Foram enviadas cerca de 14.997 ofícios;
- Prova Escolar 2009/2010 com cerca de 500.000 expedições;
- Prova de Rendimentos com a notificação de 49.134 beneficiários.

No âmbito da uniformização de suportes, o Núcleo de Organização, em articulação com as áreas de negócio e/ou DGSS, racionalizou 208 suportes, uniformizou 77 e codificou 65.

Quanto aos projectos de centralização, em 2009 concluiu-se a centralização de pagamento por transferência bancária (TEIS) e RSI.

Plano de Auditorias

O ISS, IP tem um Gabinete de Auditoria ao qual compete analisar e avaliar a adequação dos sistemas de controlo interno de forma a contribuir para o bom funcionamento da organização e a adequada utilização dos recursos, bem como apoiar a implementação e a melhoria contínua dos Sistemas de Gestão da Qualidade do ISS, I.P.

O Plano de Auditorias, ver Quadro 12 Auditorias Internas, cobriu as áreas de negócio e as de suporte à decisão do ISS, IP. A avaliação interna feita em 2009, no âmbito do Plano Anual de Auditorias, foi integralmente cumprida, todas as acções de auditoria determinadas pelo Conselho Directivo foram realizadas e a meta da implementação das recomendações formuladas foi superada.

A equipa de auditores é constituída por colaboradores com formação multidisciplinar mas também com formação específica e os procedimentos levados a cabo em cada auditoria, inserem-se na Carta de Auditoria Interna e no Manual de Procedimentos já existentes e onde estão definidos padrões de qualidade mínimos considerados nas acções levadas a cabo.

O Anexo 3 apresenta o questionário de avaliação do Sistema de Controlo Interno do ISS,IP.

Quadro 11 Auditorias Externas

	Acções de Audi	toria Externa - 200	9	
	Áreas	Acção	Serviços	Entidade
	Sistema de gestão das prestações de desemprego	Auditoria		Inspecção-Geral de Finanças
S.	Contra-ordenações no âmbito do sistema de solidariedade e segurança social	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Prestações	Complemento solidário para idosos	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Pre	Condições de atribuição do subsídio por frequência de estabelecimento de educação especial	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
	Sistema de gestão das pensões de velhice no âmbito do regime geral da segurança social	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Apoio Judiciário	Financiamento do regime de acesso ao direito e aos tribunais – sistema de gestão e controlo	Acompanhamento		Tribunal de Contas
Contribuições	Unidades orgânicas de enquadramento, vinculação e registo de remunerações	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Contrik	Arrecadação de contribuições e cotizações e relação com entidades colaboradoras na sua cobrança	Auditoria		Tribunal de Contas
	Subsídios por utilização de lares com fins lucrativos	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
	Sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS	Auditoria	Guarda, Braga, Setúbal, Leiria, Évora, Beja, Castelo Branco, Lisboa, Faro, Portalegre e Viana do Castelo	Inspecção-Geral do MTSS
	Lares de crianças e jovens de estabelecimentos integrados	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
	Programa de ajuda alimentar a carenciados	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Acção Social	Estabelecimentos de apoio à pessoa idosa com deficiência	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Acção	Auditoria financeira e social	Auditoria	Associação Samaritanas – Missão Caridade	Inspecção-Geral do MTSS
	Auditoria financeira	Auditoria	Santa Casa da Misericórdia de Odemira	Inspecção-Geral do MTSS
	Oficinas de apoio local	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
	Auditoria a apoios da segurança social	Auditoria	Santa Casa da Misericórdia de Cascais	Inspecção-Geral do MTSS
	Estabelecimento integrado	Auditoria	Recolhimento da Capital – Convento da Encarnação	Inspecção-Geral do MTSS
	Fundo de socorro social	Auditoria		Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
	Sistema e procedimentos de controlo das operações de execução do orçamento (controlo da despesa pública)	Auditoria		Inspecção-Geral do MTSS
Financeira	Procedimentos do circuito da despesa dos fundos especiais da segurança social	Auditoria		Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social
Janc	Conta da segurança social	Parecer		Tribunal de Contas
懂	Operações de consolidação da segurança social de 2008	Auditoria		Tribunal de Contas
	Execução em Portugal do plano de recuperação financeira da União Europeia – 1. relato – ponto de situação em 30.06.09	Acompanhamento		Tribunal de Contas

Quadro 12 Auditorias Internas

	Acções de Audit	oria Interna - 2009			
	Áreas	Acção	Serviços		
	Doença	Auditoria	Beja		
	Doença	Acompanhamento	Beja		
v	Desemprego	Auditoria	Beja		
Prestações	Desemprego	Acompanhamento	Beja		
ste	Unidade de prestações	Auditoria	Porto		
Į.	Maternidade	Acompanhamento	Porto		
•	Prestações familiares: Educação especial	Auditoria	Aveiro		
	SVI	Auditoria	Braga		
	SVI	Acompanhamento	Setúbal (Barreiro)		
Contribuições	Identificação e qualificação	Auditoria	Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu.		
Conti	Gestão de remunerações	Acompanhamento	Lisboa		
	UDS	Auditoria	Braga (Barcelos)		
Social	SCORE-COOP: processo de acompanhamento técnico das respostas sociais	Acompanhamento	Braga, Bragança, Santarém, Aveiro, Coimbra, Porto e Setúbal		
Acção S	SCORE-COOP: processo de registo de IPSS	Acompanhamento	Braga, Viana do Castelo, Leiria, Aveiro, Portalegre, Lisboa, Coimbra, Santarém, Beja, Porto, Setúbal, Viseu, Vila Real		
•	Licenciamento de estabelecimentos	Auditoria	Lisboa		
Financeira	Emissão e liquidação de facturas na área da acção social	Auditoria	Lisboa		

Parte IV – Sistema de Segurança Social

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

IV.1 Gestão das Prestações

IV.1.1 Beneficiários

IV.1.1.1 Beneficiários Activos (Regime Geral)

O período em análise foi marcado por um aumento, em relação a 2008, do número de beneficiários activos, conforme se pode observar no Quadro seguinte:

Quadro 13 Beneficiários Activos

Unidade: N.º e %

Beneficiários	2007	•	2008		2009		Variação (2008-2009)		
	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%	
Total	4.362.818	100%	4.427.868	100%	4.432.977	100%	5.109	0,12%	
Trab. Conta Outrem (a)	3.556.191	82%	3.645.247	82%	3.576.808	81%	-68.439	-1,88%	
Independentes (b)	339.903	8%	335.479	8%	309.926	7%	-25.553	-7,62%	
Desempregados (c)	466.724	11%	447.142	10%	546.243	12%	99.101	22,16%	

Fonte: SESS-WEB.

- (a) N.º de beneficiários distintos com, pelo menos, um registo de remuneração
- (b) N.º de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à Segurança Social
- (c) N.º de beneficiários distintos com pelo menos um processamento do subsídio de desemprego (todos os tipos de subsídios)

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

IV.1.1.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)

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

A despesa processada com pensões e complementos, embora tenha tido uma variação positiva face a 2008, espelha uma subida inferior à do período 2008-2007, conforme se pode confirmar pelo Quadro seguinte.

Quadro 14 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)

Unidades: N.º e milhões de euros

						0		oes de caros
Pensões	2007		2008		200	9	Variação (2008-2009)	
	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%
Total	2.671.864	100,0%	2.710.190	100,0%	2.746.631	100,0%	36.441	1,3%
Velhice	1.729.435	64,7%	1.767.816	65,2%	1.802.418	65,6%	34.602	2,0%
Invalidez	293.423	11,0%	286.167	10,6%	280.317	10,2%	-5.850	-2,0%
Sobrevivência	649.006	24,3%	656.207	24,2%	663.896	24,2%	7.689	1,2%
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
Total	11.433	100,0%	12.102	100,0%	12.713	100,0%	611	5,0%
Velhice	8.574	75,0%	9.156	75,7%	9.684	76,2%	528	5,8%
Invalidez	1.242	10,9%	1.240	10,2%	1.234	9,7%	-6	-0,5%
Sobrevivência	1.618	14,1%	1.706	14,1%	1.795	14,1%	89	5,2%

Fonte: CNP.

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

IV.1.2.1 Protecção na Maternidade, Paternidade e Adopção

A variação do número de beneficiárias na prestação de maternidade, em relação a 2008, foi de -33,4 % enquanto a despesa diminuiu 44,8 %.

Também a variação do número de beneficiários na paternidade foi de -38,2% enquanto a despesa teve uma variação negativa face a 2008 de 42,5 %.

O Decreto-Lei n.º 91/2009, de 9 de Abril, que entrou em vigor em 1 de Maio, revogou o anterior regime de protecção na maternidade, paternidade e adopção e regulou o

novo regime de protecção no âmbito da parentalidade. Assim, no próximo ano já será possível fazer-se uma avaliação em moldes diferentes, considerando os dados da parentalidade inicial.

Quadro 15 Subsídio por Maternidade e Paternidade

Unidades: N.º e milhares de euros

Maternidade/ Paternidade	2	007	20	008	2009		Variação (2008-2009)		
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	
Maternidade	71.546	240.407	71.440	231.244	47.563	127.602	-33,4%	-44,8%	
Paternidade	537	1.873	578	1.862	357	1.071	-38,2%	-42,5%	
Parental Inicial	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	77.263	154.006	n.a.	n.a.	

Fonte: SESS-WEB.

IV.1.2.2 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego

Os subsídios de desemprego, social de desemprego e subsequente de desemprego tiveram um aumento considerável durante o ano de 2009, conforme se pode ver no Quadro 16.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 68/2009, de 20 de Março, os requerimentos de prestações de desemprego apresentados fora do prazo, deixaram de ser indeferidos por esse motivo, o que obrigou a uma alteração significativa nos procedimentos de tratamento dos processos e a pequenos atrasos no seu pagamento.

Quadro 16 Prestações de Desemprego

Unidades: N.º e milhares de euros

Officiales. IV. Committee de curos										
Prestação	20	007	20	800	20	09	Variação (2008-2009)			
riestação	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa		
Subsídio Desemprego	343.186	1.203.893	311.805	1.060.775	386.056	1.384.353	23,8%	30,5%		
Subsídio Social Desemprego	79.685	137.903	94.556	172.892	111.449	240.161	17,9%	38,9%		
Subsídio Social Desemprego Subsequente	86.152	163.908	71.142	146.126	72.609	176.000	2,1%	20,4%		

Fonte: SESS-WEB.

IV.1.2.3 Subsídio de Doença

Em 2009, verificou-se um aumento do número de beneficiários com Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho relativamente a 2008, assim como um aumento do valor total das prestações pagas.

Quadro 17 Subsídio por Doença

Unidades: N.º e milhares de euros

	Doenca	20	07	20	08	20	09	ação -2009)	
Doença	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	
	Subsídio por Doença	508.505	407.706	511.529	390.555	544.783	411.422	6,5%	5,3%

Fonte: SESS-WEB.

IV.1.2.3.1 Serviço de Verificação de Incapacidades

O Quadro seguinte apresenta a Taxa de Realização de exames efectuados pelo Sistema, assim como a Taxa de Convocatórias realizadas pelo Sistema de Verificação de Incapacidades, a beneficiários com baixas superiores a 30 dias. Apesar do número de exames realizados e de processos convocados ter sido inferior ao de 2008 houve uma variação positiva na taxa de convocatórias que atingiu os 99%.

Quadro 18 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: N.º e %

	2007	2008	2009	Varia (2008-: N.º	2009)
				N.º	%
Exames marcados	252.644	327.528	309.978	-17.550	-5,4%
Exames Realizados	203.724	267.283	261.149	-6.134	-2,3%
Taxa de Realização	81%	82%	84%	0	3,2%
Processos Convocáveis	208.619	216.085	192.287	-23.798	-11,0%
Processos Convocados	161.393	208.288	191.298	-16.990	-8,2%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	77%	96%	99%	0	3,2%

Fonte: SESS-WEB.

IV.1.2.4 Prestações Familiares

De acordo com o Quadro seguinte, verificou-se um aumento de requerimentos e titulares em todas as prestações familiares embora não na mesma proporção. As prestações por Abono de Família e a Bonificação por Deficiência foram aquelas que verificaram o maior crescimento na despesa. Contudo, verificou-se uma diminuição no valor da despesa da Prestação por Assistência de 3.ª Pessoa.

Quadro 19 Prestações Familiares

Unidades: N.º e milhares de euros

							emades. 11. e minures de curos					
Prestações		2007			2008			2009			Variação (2008-2009)	
Familiares	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	1.126.456	1.691.738	605.779	1.161.335	1.717.752	773.192	1.193.147	1.752.731	865.026	2,7%	2,0%	11,9%
Bonificação por deficiência	56.985	61.492	45.572	60.127	65.678	54.705	67.318	73.850	61.611	12,0%	12,4%	12,6%
Assistência de 3ª pessoa	11.016	11.164	10.648	11.231	11.413	12.186	11.744	11.924	11.860	4,6%	4,5%	-2,7%

Fonte: SESS-WEB.

IV.1.2.5 Rendimento Social de Inserção

Quadro 20 Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: N.º e milhares de euros

	2007	2008	2009
Beneficiários (titular e não titular) (a)	304.226	342.020	380.496
Famílias Beneficiárias (b)	106.859	121.893	137.174
N.º de Acordos de Inserção assinados (c)	64.942	104.787	134.300
Beneficiários em Inserção com Acordo de Inserção Assinado (c)	160.840	257.652	327.082
Taxa de Celebração de Acordos de Inserção	61%	86%	98%
Beneficiários com processamento no ano (d)	348.751	400.214	451.082
Valor Processado (e)	379.534	417.038	462.305

Fonte: Indicadores de Gestão.

- (a) Beneficiários com requerimento deferido não cessado no ano.
- (b) Corresponde a agregados familiares com requerimento deferido não cessado em Dezembro e duração da prestação superior a 75 dias.
- (c) Dados referentes a Dezembro.
- (d) Beneficiários com pelo menos um processamento no ano.
- (e) Inclui prestação RSI e complementos.

O ano de 2009 consolidou a atribuição desta prestação e o número de beneficiários aumentou assim como o valor das prestações pagas. Verificou-se, também, uma elevada concretização ao nível dos Acordos de Inserção assinados, como se pode verificar pela análise do Quadro 20, que passou de 86 % em 2008 para 98 % em 2009.

IV.1.2.6 Tempos médios de processamento das prestações

Quanto às prestações, identificadas no Quadro 21, verifica-se que a nível nacional, e por comparação com o ano de 2008, quase todas tiveram um desempenho do número de dias de processamento, dentro dos 30 dias. A maternidade, fruto das alterações aplicacionais decorrentes do novo enquadramento legislativo, revelou um agravamento de 15 dias face a 2008, ficando todavia, um tempo médio de 25 dias, inferior ao referencial.

Destacam-se os desempenhos do Abono de Família e do RSI que se saldaram por uma diminuição positiva, com menos 23 dias na primeira e menos 50 dias na segunda.

Quadro 21 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas

Unidades: N.º de dias e %

Prestação	2007	2008	2009	Variação (2008-2009)	
				N.º	%
Doença (inicial)	12	10	13	3	30,0%
Maternidade	13	10	25	15	150,0%
Desemprego	15	14	15	1	7,1%
Social de Desemprego	28	20	24	4	20,0%
Abono de Família	41	54	31	-23	-42,6%
RSI	169	109	59	-50	-46,0%

Fonte: Indicadores de Gestão.

IV.1.3 Pensões e Complementos

IV.1.3.1 Velhice

A Portaria n.º 1458/2009, de 31 de Dezembro actualizou a pensão social a vigorar em 2009 para 189,52 Euros. O Quadro 14 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) apresenta os principais indicadores deste tipo de pensão.

IV.1.3.2 Invalidez

A Portaria n.º 1458/2009, de 31 de Dezembro actualizou a pensão social a vigorar em 2009. O Quadro 14 Beneficiários Inactivos (Pensionistas) apresenta os principais indicadores deste tipo de pensão.

IV.1.3.3 Complemento Solidário para Idosos

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

Por isso, em 2009, o Complemento Solidário para Idosos, teve como objectivo garantir a todos os idosos com idade adequada e baixos recursos, o acesso à referida prestação. Os resultados de 2009 foram positivos e o objectivo não só foi atingido como, até, superado.

Quadro 22 Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: N.º e milhares de euros

Ontakao. 11. Villina.								
Ano	2007	2008	2009					
Beneficiários (a)	56.178	180.481	237.266					
Beneficiários (b)	54.778	176.057	226.112					
Despesa	45.128	128.250	260.599					

Fonte: SESS-WEB.

⁽a) N.º de processos deferidos desde o início da medida.

⁽b) Requerentes com processamento.

IV.1.3.4 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos

Quanto a este tipo de prestações, identificadas no Quadro 23, verifica-se que a nível nacional, e por comparação com o ano de 2008, todas as prestações tiveram uma diminuição no número de dias de processamento/ conclusão, evidenciando um aumento de eficiência.

Quadro 23 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos

Unidade: N.º de dias

Pensões/Complementos	2007	2008	2009
TMC Velhice	73	64	51
TMC Invalidez	183	194	153
TMC Sobrevivência	58	52	48
TMP CSI	54	44	50
TMP Social Velhice	140	104	93
TMP Social Invalidez	164	213	169
TMC Despesas de Funeral	48	43	35

Fonte: RMPAISS.

IV.1.4 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Durante o ano de 2009 decorreu no CNPRP o projecto de Reengenharia de Processos que deverá promover a melhoria da eficácia e eficiência de processos nesta área.

Também a publicação da Lei n.º 98/2009 de 4 de Setembro que regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, trouxe novos desafios ao ISS, IP.

O Quadro 24, identifica um aumento do número de doenças do Regime Geral, abrangidas pela Certificação de Doenças Profissionais, mas uma diminuição das Doenças Profissionais com e sem Incapacidade, de 2008 para 2009.

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

⁽b) TMC - Tempo Médio de Conclusão.(c) TMP - Tempo Médio de Processamento.

Quadro 24 Doenças Profissionais

Tipo de Certificação			ação -2009)		
	2007	2008	2009	N.º	%
Doenças Profissionais com Incapacidade	2.042	1.849	1.596	-253	-13,7%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	1.732	1.301	1.053	-248	-19,1%
Sem Doenças Profissional	1.723	1.341	1.714	373	27,8%
Total	5.497	4.491	4.363	-128	-2,9%

Fonte: CNPRP, 2009

No Quadro seguinte pode ver-se a evolução da despesa efectuada com diversas prestações por incapacidade, resultantes de Risco Profissional, e uma elevada diminuição da despesa entre 2008 e 2009.

Quadro 25 Doenças Profissionais - Evolução da Despesa

Unidade: N.º e Milhares de Euros

Tipo de Certificação		Despesa	Variação (2008-2009)		
ripo de certificação	2007	2008	2009	N.º	%
Pensões por Doença Profissional	35.303	37.159	38.601	1.442	3,9%
Pensões de Sobrevivência	10.512	10.754	11.000	246	2,3%
Subsídio por Morte	1.435	1.057	1.453	396	37,4%
Incapacidade Temporária por Doença Profissional	7.617	8.887	10.836	1.949	21,9%
Trandsferências ARS's	6.674	5.672	5.695	23	0,4%
Outras Despesas*	2.460	2.427	2.711	284	11,7%
Total	64.001	65.957	70.296	4.339	6,6%

Fonte: DGF, 2009

Nota 1: Inclui despesas com transportes, alojamento e refeições dos beneficiários em deslocações para exames médicos, pagamentos de outros subsídios e de Capitais de Remição. Também foram corrigidos valores de 2007 e de 2008.

Nota2: Por força do Despacho de integração do CNPRP no ISS, IP a despesa com as Doenças Profissionais é a soma dos valores executados no CNPRP (Janeiro e Fevereiro) com os valores executados no ISS, IP (Março a Dezembro) de 2009.

IV.1.5 Protecção Jurídica

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

Os Serviços Jurídicos do ISS, IP foram dotados de uma aplicação informática **AJUDIC**, em Janeiro de 2008, que faz a gestão de requerimentos de Protecção Jurídica seguindo os pressupostos da Lei 47/2007. Esta aplicação promove a

normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do Instituto, em qualquer ponto do território Continental e Regiões Autónomas.

Embora se considere que esta aplicação se encontra estabilizada, importa salientar que carece ainda de ser melhorada e complementada com algumas funcionalidades já identificadas mas que presentemente não estão disponíveis, como é, designadamente, o caso da emissão automática de notificações, ofícios e outros documentos de suporte normalizados — *finish/printing* - funcionalidade que se considera essencial para alcançar a pretendida desmaterialização total do processo.

Quadro 26 Protecção Jurídica

Unidade: N.º e %

Protecção Jurídica		2007 (a)	2008 (b)	2009 (c)	Variação (2008-2009)	
					N.º	%
	Pessoa Singular	110.694	136.793	181.065	44.272	32,4%
Pedidos	Pessoa Coletiva	3.794	2.470	2.848	378	15,3%
	Total	114.488	139.263	183.913	44.650	32,1%
	Pessoa Singular	67.775	103.080	136.753	33.673	32,7%
Deferidos	Pessoa Coletiva	1.783	1.378	1.214	-164	-11,9%
	Total	69.558	104.458	137.967	33.509	32,1%
	Pessoa Singular	1.593	105	42	-63	-60,0%
Deferidos Tacitamente	Pessoa Coletiva	15	1	0	-1	-100,0%
	Total	1.608	106	42	-64	-60,4%

Fonte: Indicadores de Gestão.

(a) Dados - Lei 34/2004

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

(c) Dados - Lei 47/2007

De referir que a matéria da protecção jurídica exige um acompanhamento muito próximo e permanente, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas sobre questões jurídicas que a interpretação e aplicação da lei constantemente suscita, a emissão de pareceres e de orientações para uniformização de procedimentos e de critérios de decisão a nível nacional.

Através dos dados recolhidos no âmbito da referida aplicação, verificou-se uma variação de 32,1% de pedidos de apoio jurídico face a 2008 e um aumento de deferimentos na mesma proporção. Quanto aos pedidos deferidos tacitamente eles tiveram uma redução superior a 50 %, conforme se pode confirmar pela informação constante do Quadro 26.

IV.1.6 Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Os objectivos a atingir no âmbito do Plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional, previam, para esta última, as seguintes metas: 47.000 acções de fiscalização, das quais 30.000 a agregados do RSI.

O resultado foi superado, situando-se nos seguintes valores:

- Um total de 60.911 acções de fiscalização a prestações;
- Destas, cerca de 38.898 acções de fiscalização, incidiram sobre agregados de RSI.

Em resultado destas acções foram elaborados cerca 438 autos de contra ordenações e 26 autos de ilícitos criminais, originando um valor aproximado de 9 M€ em Poupança Estimada.

Quadro 27 Acções de Fiscalização a Beneficiários

Unidades: N.°, % e Milhares de Euros

	2007 2008		2009	Variação (2008-2009)		
				N.º	%	
Objectivo	42.000	45.000	47.000	2.000	4,4%	
N.º Acções Efectuadas	50.956	56.647	60.911	4.264	7,5%	
Contribuições Apuradas	8.604	8.938	9.098	160	1,8%	

Fonte: DF, 2009.

IV.2 Contribuições

No âmbito da área de contribuições, destaca-se:

Foram emitidas mais de 1 milhão de Declarações de Situação Contributiva das quais, 99,22% no prazo legal para o efeito (10 dias úteis).

A resposta, em 60 dias, a um elevado número de reclamações de dívida participada às Secções de Processo, no âmbito das acções massivas previstas no Plano de combate à Fraude.

IV.2.1 Entidades Empregadoras

Entidades empregadoras com pelo menos uma remuneração declarada em 2009:

- Colectivas 314.315
- Singulares 109.570

IV.2.2 Gestor do Contribuinte

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

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

Este projecto avançou a bom ritmo em 2009, sendo que no final do ano, 29.139 contribuintes contavam já com um acompanhamento personalizado, efectuado por 45 colaboradores afectos a esta função, a nível nacional.

Com o intuito de prevenir e reduzir o incumprimento contributivo e de reagir atempadamente às situações, a actuação dos Gestores tem vindo a ser direccionada

para a afectação de novos contribuintes a par do acompanhamento de contribuintes analisados em meses anteriores.

Destacam-se, entre as actividades desenvolvidas, a elaboração de um questionário ministrado aos Gestores e preparação de uma questionário a enviar aos contribuintes (já em 2010) que já têm acompanhamento personalizado por esta "figura", no sentido de avaliar a satisfação e identificar áreas de melhoria, nomeadamente no âmbito da qualidade do serviço prestado.

Destaca-se que o desenvolvimento no SISS relativo à 1ª fase da Aplicação "Gestão de Contribuintes" foi concluída tendo sido disponibilizada aos utilizadores em Janeiro de 2010.

IV.2.3 Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2009 e no âmbito do Plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva foram realizadas cerca de 13.791 acções de fiscalização a Contribuintes, tendo-se constatado que 39% apresentavam situações de irregularidade que determinaram o levantamento de 1.795 autos de contra-ordenações e 7 autos de ilícitos criminais

O valor dos apuramentos obtidos, por via destas acções de fiscalização, no montante de aproximadamente 54 milhões de euros (mais 27% do que a meta definida em Plano de Acção), em contribuições apuradas, decorre essencialmente da detecção de situações de sub declaração e ausência total de declaração de remunerações.

Das acções de fiscalização aos Contribuintes foram detectadas aproximadamente 6.572 irregularidades nos processos irregulares. Destas, destacam-se a "Não entrega de DR no prazo Legal" (32 % dos casos), seguindo da "Não inclusão de trabalhadores nas DR" (com cerca de 16% dos casos) e a "Indicação na folha de remunerações de valores diferentes dos legalmente considerados como base de incidência" (14% dos casos).

De forma a direccionar a actuação da fiscalização para resultados mais eficientes foram utilizados critérios de selecção específicos:

- Entidades Empregadoras com maior volume de negócio, com maior período de DR em falta e incidência de sub-declarações;
- Zonas e grupos mais susceptíveis de gerar situações de incumprimento seleccionadas com base em indicadores de risco avaliadas em amostras;
- Sectores de actividade com maior incidência de irregularidades (não declaração de trabalhadores ou sub declaração de remuneração).

Quadro 28 Acções de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: N.°, % e milhares de euros

	2007	2008	2009	Varia (2008-2	
				N.º	%
N.º Processos	17.802	10.872	13.791	2.919	26,8%
% Irregularidades	37%	7% 43% 39%		-4%	-9,3%
Contribuições Apuradas	41.903	52.959	53.950	991	1,9%

Fonte: DF, 2009

Fazendo-se uma análise comparativa dos últimos dois anos, verifica-se que em 2009 a actividade de fiscalização a contribuintes revelou um aumento de 26,8% no número de processos averiguados, a percentagem de irregularidades diminuiu e houve um aumento do valor das contribuições apuradas.

IV.3 Protecção Social de Cidadania

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

IV.3.1.1 Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

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

Os princípios gerais do PARES são: a criação de mais equipamentos sociais; a sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos projectos; a parceria com o investimento privado; o planeamento territorial e a avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas.

O PARES caracteriza-se por um efectivo planeamento das necessidades ao nível territorial, nas áreas da infância, deficiência e idosos, através da escolha de projectos prioritários inseridos em áreas geográficas com uma taxa de cobertura inferior à média nacional e mais vulneráveis à exclusão social.

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

Já decorreram três fases de candidaturas ao PARES que, assinale-se, foram bastante participadas, tendo sido enquadrados 590 projectos (24 desistiram), com 1.030 respostas sociais a serem intervencionadas (criadas/remodeladas) para um total de 37.619 beneficiários directos e um investimento público de mais de 207 M€.

Quadro 29 PARES - Resultados agregados

Unidade: N.º e milhares de euros

Área de Intervenção	Equipamentos	Respostas		N.º de Lugares		Investimento Público	Novos Postos de
Titter venção			Total	Criar	Remodelar		Trabalho
Infância			18.006	16.135	1.871		
Idosos	590	1.030	18.288	16.251	2.037	207.687	9.466
Deficiência			1.325	1.174	151		
Total	590	1.030	37.619	33.560	4.059	207.687	9.466

Fonte: GP, 2009.

O Quadro 27 desagrega os 33.560 novos lugares, criados e/ou a remodelar a nível nacional, por resposta social.

Quadro 30 PARES - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar

Unidade: N.º

	Crianç	as e Jovens	Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
N.º Lugares	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
Criar/remodelar	15.525	610	182	576	206	210	5.549	5.296	5.406
Total	:	16.135	1.174 16.251						
Total Geral			33.560						

Fonte: GP, 2009.

O Quadro 31 sintetiza os principais indicadores físicos e financeiros no âmbito do PARES desagregados pelas 3 fases de candidaturas.

Quadro 31 PARES – Execução no ano de 2009

Unidade: N.º, % e Milhares de Euros

	Execução	PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
9	Investimento Público	87.218	89.858	14.956	192.032
lizac	Projectos	245	238	54	537
atua	Respostas Sociais	410	494	54	958
Contratualizado	Lugares Abrangidos	14.858	16.886	3.037	34.781
ŭ	Novos Lugares	13.180	15.405	2.836	31.421
	Executado	49.126	16.243	1.489	66.858
	Taxa de Execução Financeira	57%	18%	10%	35%
9 ရ	Projectos Concluídos	111	18	2	131
Executado	Taxa de Execução Física	45%	8%	4%	24%
Exe	Respostas Sociais	176	27	2	205
	Lugares Abrangidos	6.786	528	91	7.405
	Novos Lugares	5.996	522	91	6.609

Fonte: GAP, 2009.

A taxa de execução financeira agregada foi de 35 % e a taxa de execução física agregada foi de 24 % no final de 2009.

IV.3.1.2 Programa P17 do OE Serviços e Equipamentos Sociais

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

Quadro 32 PIDDAC P17 Serviços e Equipamentos Sociais - Execução

Unidades: % e milhares de euros

PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais	200	07	20	08	20	09	Variação (2008-2009)	
	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução
Total	3.583	2.413	3.289	1.471	4.292	1.048	30,5%	-28,7%

Fonte: GAP 2009.

Em termos de execução, o PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais de 2009 tinha previsto um montante de 4.291.663,00 Euros, a executar por 23 Entidades. Todavia, apenas foram celebrados protocolos com 9 Entidades, e destas apenas 4 apresentaram execução, num total de 1.048.452,02 Euros. Apenas um projecto foi concluído em 2009.

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

No âmbito da Medida 5.6 - que visa promover o acréscimo de cobertura da rede de equipamentos sociais de acordo com os eixos de desenvolvimento definidos - o ISS, IP actua como entidade coordenadora de um número significativo de projectos de investimento.

Em Dezembro de 2008 estavam concluídos financeiramente 260 projectos e transitaram 6 deles para 2009, os quais foram concluídos com êxito neste ano. A taxa de execução global foi de 90 %.

Ouadro 33 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS

Unidades: N.º e Euros

Medida 5.6 Eixo 5 do POEFDS		Ano	Variação (2008-2009)		
Medida 5.0 EIXO 5 do POEPDS	2007	2008	2009	N.º	%
N.º de projectos transitados (1ª, 2ª e 3ª fases)	n.a.	240	240	0	0%
N.º total de projectos	276	276	276	0	0%
N.º de projectos concluídos até Dezembro	52	260	266	6	2%
N.º de projectos em curso	44	6	0	-6	-100%
N.º de projectos Abandonados	0	10	10	0	0%
Dotação Global	80.008	77.900	77.900	0	0%
Execução Global	56.605	67.364	69.760	2.396	4%
Таха Ехесиção	71%	86%	90%	3%	4%

Fonte: GP, 2009.

IV.3.1.4 Tipologia Intervenção 6.12 – POPH (QREN)

O Programa Operacional Potencial Humano (POPH) é o programa que concretiza a agenda temática para o potencial humano inscrita no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), visando estimular o potencial de crescimento sustentado da economia portuguesa, conferindo especial ênfase ao alargamento da rede de equipamentos sociais e contribuindo assim para uma melhoria efectiva no acesso e, sobretudo, na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à própria comunidade.

A Tipologia de Intervenção 6.12 – Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social, do Eixo 6 – Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social do POPH, relativa às regiões de convergência do Norte, Centro e Alentejo, bem como das correspondentes tipologias de intervenção dos seus Eixos 8 – Algarve e 9 – Lisboa tem como objectivo prioritário apoiar o equipamento e consolidação infraestrutural das unidades de apoio social, com vista a proporcionar o aumento e a melhoria da qualidade das ofertas e promover a sua adequação às necessidades sociais.

É reconhecido pelo POPH que o Instituto da Segurança Social, I.P, pela relevância estratégica das intervenções que desenvolve no domínio da Rede de Equipamentos Sociais e também pelo papel que tem assumido como responsável pela coordenação global das respostas dos equipamentos sociais, dispõe de condições privilegiadas para,

como organismo intermédio, assumir a responsabilidade da gestão dos apoios a respostas sociais no âmbito do POPH, cruzando a sua oferta com as restantes respostas de apoio nacionais com evidentes sinergias em termos da gestão dos recursos envolvidos.

Neste contexto, a gestão da concessão destes apoios compete ao Instituto da Segurança Social, I.P, na qualidade de organismo intermédio do POPH, uma vez que lhe estão cometidas vastas competências em matéria de execução das politicas activas de segurança social, designadamente, o desenvolvimento, no contexto da Rede de Equipamentos Sociais, de um conjunto de intervenções que devem ser potenciadoras quer do alargamento da cobertura das infra-estruturas sociais, quer do aumento da sua qualidade de funcionamento.

Entre Fevereiro e Maio de 2009, decorreu uma fase de candidaturas à TI 6.12 do POPH que, assinale-se, foi bastante participada. Considerando os resultados das candidaturas propostas a deferimento, verifica-se que os 227 projectos seleccionados, correspondem a 371 respostas sociais, conforme se pode ver no Quadro 34.

Quadro 34 POPH TI 6.12 - Resultados, projectos com decisão de deferimento

Unidade: N.º e milhares de euros

Área de	Nº	Nº		N.º de Lugare	es	Investimento	Nº Postos de Trabalho
Intervenção	Equipamentos	Respostas	A Criar	A Remodelar	Total	Público	
Idosos	227	371	5.738	1.042	6.780	152.709	4.424
Deficiência	227	3/1	3.974	347	4.321		
Total	227	371	9.712	1.389	11.101	152.709	4.424

Fonte: GP, 2009.

Estas respostas vão permitir a criação de 9 712 novos lugares, num investimento público (comunitário e nacional) de 152,7 milhões de euros, a nível nacional, como também se pode verificar no Quadro 35.

Quadro 35 POPH TI 6.12 - Lugares, projectos com decisão de deferimento

Unidade: N.º

		Pessoas con	n Deficiência	Pessoas Idosas					
Lugares	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar Idosos	SAD		
Criar	1.668	1.589	159	558	696	4.013	1.029		
Total		3.9	74	5.738					
Total Geral				9.712	2				

Fonte: GP, 2009.

IV.3.1.5 Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais

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

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

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

A dotação orçamental afecta à Medida de Apoio à Segurança foi de 25 milhões de euros, correspondente ao montante de financiamento público. Foram afectos, em 2008, cerca de 23 milhões de euros do financiamento público correspondente a um

investimento total de cerca de 43 milhões de euros. A taxa de execução financeira foi de 30% correspondendo a 6,9 milhões de euros.

Quadro 36 MASES - N.º de Respostas Sociais e Utentes abrangidos

Unidade: N.º

Respostas Sociais	2	008	2009		
Respostas Sociais	N.º Utentes	N.º Respostas	N.º Utentes	N.º Respostas	
Lares de Idosos	12.661	242	28	1.168	
Centro de Actividades de Tempos Livres	9.656	159	19	923	
Serviço de Apoio Domiciliário	9.544	271	33	883	
Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar	9.004	114	11	593	
Centros de Dia	7.188	242	32	848	
Creches	6.673	159	22	866	
Outros	10.615	315	22	887	
Totais	65.341	1.502	167	6.168	

Fonte: GP, 2009.

Em 2009 procedeu-se à afectação dos saldos remanescentes num total de 1,7 milhões de euros de comparticipação pública. Relativamente a esta fase, foram executados 504 mil euros, traduzindo-se numa taxa de execução de 29%.

IV.3.2 Respostas Sociais, Serviços e Programas de Protecção Social IV.3.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social

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

Existindo acordos de cooperação para cerca de 54 tipos de respostas sociais, elas podem ser agrupadas em três grandes grupos: Infância e Juventude, População Adulta, e Família e Comunidade, considerando-se ainda, um grupo fechado, residual, de outras respostas sociais, como sejam, o apoio domiciliário para guarda de crianças, o apoio em regime ambulatório, a imprensa braille, e a escola de cães-guia.

Em 2009 foram processados, de acordo com a informação disponível em SISS COOP, 12.485 acordos de cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade

Social, abrangendo aproximadamente 446.099 utentes e envolvendo um montante global de 1.133.425 milhares de euros.

Os Acordos foram celebrados ou revistos em sede de Orçamento Programa ascenderam a 10.622 milhares de Euros.

IV.3.2.1.1 Infância e Juventude

Dentro da cooperação na área da infância e juventude existem respostas que se destinam às crianças e jovens em geral: creche familiar, creche, educação pré-escolar e centro de actividades de tempos livres.

No final de 2009 existia um total de 4.712 acordos para estas respostas, que abrangeram 221.083 utentes, o que se traduziu numa despesa de 422.457 milhares de euros. Deste montante, cerca de 2.716 milhares de euros destinaram-se à celebração de novos acordos ou à revisão de acordos já em vigor, em sede de Orçamento-Programa 2009.

A intervenção precoce, o lar de apoio e o transporte de pessoas com deficiência são respostas sociais vocacionadas para as crianças e jovens com deficiência. A despesa em 2009 neste domínio cifrou-se em 9.402 milhares de euros, mediante 132 acordos, que beneficiaram cerca de 4.504 utentes.

Importa ainda destacar as respostas destinadas a crianças e jovens em situação de perigo: centro de apoio familiar e aconselhamento parental, equipa de rua de apoio a crianças e jovens, acolhimento familiar, centro de acolhimento temporário, lar de infância e juventude e apartamento de autonomização. A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 66.695 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 11.407 utentes, num total de 366 acordos. Este valor inclui 1.322 milhares de euros aplicados na celebração e revisão de acordos em sede de Orçamento-Programa 2009.

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

O acolhimento familiar a crianças e jovens é uma resposta social, desenvolvida através de um serviço, que consiste na atribuição da confiança da criança ou do jovem a uma família ou a uma pessoa singular, habilitadas para o efeito, tecnicamente enquadradas, decorrente da aplicação da medida de promoção e protecção, visando a sua integração em meio familiar. No ano transacto esta resposta abrangeu 949 crianças e jovens distribuídas por 640 famílias de acolhimento, envolvendo uma despesa de 4.728 milhares de Euros.

IV.3.2.1.2 Pessoas Adultas

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite, acolhimento familiar, residência e lar de idosos. A cooperação neste domínio reflectiu-se em 2009 num total de 5.851 acordos, abrangendo 167.922 utentes e com uma despesa global de 459.982 milhares de euros. Deste montante, cerca de 4.796 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos em sede de Orçamento-Programa 2009.

O acolhimento familiar é uma resposta social que consiste em integrar temporária ou permanentemente, em famílias consideradas idóneas: pessoas com deficiência, a partir da idade adulta (18 anos), em situação de dependência e sem apoio sócio-familiar; pessoas idosas (com 60 e mais anos), quando, por ausência ou falta de condições de familiares e/ou inexistência de respostas sociais, não possam permanecer no seu domicílio.

Em 2009 um total de 775 famílias acolheram 1.443 pessoas nesta situação. Destas pessoas acolhidas, 1.009 eram idosas, tendo sido pago pelo ISS, IP às respectivas famílias de acolhimento um montante de 6.185 milhares de euros. As restantes 434 pessoas acolhidas eram adultos com deficiência, cujas famílias de acolhimento receberam 2.549 milhares de euros da Segurança Social.

Para além desta, existem mais respostas sociais dirigidas às pessoas adultas com deficiência: centro de atendimento/ acompanhamento e animação para pessoas com deficiência, serviço de apoio domiciliário, centro de actividades ocupacionais, lar residencial e transporte de pessoas com deficiência.

Em 2009, 584 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 105.937 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 16.705 utentes. Deste montante, cerca de 958 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos através do Orçamento-Programa 2009.

O apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência.

A despesa em 2009 neste domínio cifrou-se em cerca de 12.075 milhares de euros, mediante 235 acordos que abrangeram 3.302 utentes.

Para as **pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico** existem quatro tipos de respostas: fórum sócio-ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida autónoma, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma.

Os 58 acordos nesta área abrangeram 921 utentes em 2009, representando uma despesa de 3.708 milhares de euros. Deste montante, cerca de 6 milhares de euros foram despendidos na celebração de um novo acordo.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas sem-abrigo. Existem ainda apenas 2 acordos nesta área, para cerca de 95 utentes, cuja despesa em 2009 foi de 421 milhares de euros.

IV.3.2.1.3 Família e Comunidade

Algumas respostas sociais destinam-se à família e comunidade em geral: atendimento/ acompanhamento social, centro comunitário, centro de férias e lazer, refeitório/ cantina social, centro de apoio à vida, ajuda alimentar, comunidade de inserção, centro de alojamento temporário.

As respostas dirigidas às pessoas com VIH/SIDA e suas famílias são o Centro de Atendimento/ Acompanhamento Psicossocial, o Serviço de Apoio Domiciliário e a Residência para pessoas infectadas pelo VIH/SIDA. Em 2009, existiam 17 acordos, com uma frequência média de 450 pessoas e uma despesa associada de 1.251 milhares de euros.

O Apartamento de Reinserção Social e a Equipa de Intervenção Directa são as respostas direccionadas para as pessoas toxicodependentes. Em 2009, existiam 56 acordos, com uma frequência média de 950 pessoas e uma despesa associada de 2.479 milhares de euros.

IV.3.2.1.4 Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foram concedidos a Instituições Particulares de Solidariedade Social um total de 307 apoios financeiros extraordinários, ver Quadro 37 e Quadro 38.

Quadro 37 Subsídios Eventuais — $N.^\circ$ de apoios concedidos e montante em euros, por ano e por tipologia de apoio concedido

Tinalagia	2007			2008	2009		
Tipologia	N.º	Montante €	N.º	Montante €	N.º	Montante €	
Equilíbrio Financeiro	16	843.950,00	34	2.048.000,00	22	1.301.000,00	
Equipamento e obras	30	958.500,00	69	3.115.750,00	41	1.828.000,00	
Viatura	4	67.500,00	81	1.585.900,00	107	1.929.000,00	
Outros	17	1.074.050,00	46	2.051.815,00	37	1.547.763,00	
Total Geral	67	2.944.000,00	230	8.801.465,00	207	6.605.763,00	

Quadro 38 Fundo de Socorro Social - N.º de apoios concedidos e montante em euros, por ano e por tipologia de apoio concedido

Tinologia	2007			2008	2009		
Tipologia	N.º	N.º Montante €		Montante €	N.º	Montante €	
Equilíbrio Financeiro	3	240.000,00	8	826.000,00	63	4.612.500,00	
Equipamento e obras	28	1.382.098,00	10	687.300,00	33	1.660.800,00	
Viatura							
Outros	11	272.085,00	5	247.024,00	4	232.779,00	
Total Geral	42	1.894.183,00	23	1.760.324,00	100	6.506.079,00	

IV.3.2.2 Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objectivo de 2009 previa o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de "relatórios de visita de acção de acompanhamento" aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação. Desses 35%, 15% correspondiam a novos relatórios elaborados em 2009 e 20% a visitas de *follow-up*.

Em termos absolutos, os Centros Distritais acompanharam mais 1.026 respostas sociais que o previsto, correspondendo a uma concretização de 122,7% em relação ao objectivo fixado. Em termos relativos, a taxa de execução do acompanhamento é de 43% em relação ao número total de respostas sociais com acordos de cooperação, o que indica que a meta global foi claramente superada.

Os "relatórios de visita de acção de acompanhamento" de diversas respostas sociais foram alvo de melhorias ao longo do ano de 2009, permitindo a introdução de conteúdos relacionados com nova legislação e com critérios da Qualidade, bem como as sugestões dos CDist.

A monitorização semestral, por parte da equipa do DDS/URS, a este objectivo, junto dos CDist, também permitiu abordar os constrangimentos sentidos pelas equipas da cooperação e definir soluções no sentido de alcançar as metas propostas.

IV.3.2.3 Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais

Este Programa enquadra-se na estratégia prioritária de garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades. É, assim, um Programa Estratégico, que visa promover a qualidade das Respostas Sociais de âmbito público, privado e solidário.

O Programa foi assinado entre o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades Portuguesas, em Março de 2003.

O ISS, I.P., no âmbito da sua missão, assumiu a responsabilidade de gestor do programa, sendo este constituído por dois eixos de trabalho: Gestão da Qualidade das Respostas Sociais e Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais.

No âmbito do Sistema da Acção Social gerido pelo Instituto da Segurança Social, I.P., o apoio social pode ser desenvolvido por serviços e equipamentos sociais de apoio às pessoas e às famílias, envolvendo a participação de diferentes entidades, nomeadamente, os Estabelecimentos Integrados, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e outras instituições públicas ou privadas.

Com o objectivo de constituir um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente as Respostas Sociais, o ISS, I.P., desenvolveu Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis a diferentes Respostas Sociais. A elaboração destes Modelos teve como objectivos:

- Ser um instrumento para a auto-avaliação das Respostas Sociais, permitindo rever de uma forma sistemática o seu desempenho;
- Apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento;
- Agregar num referencial normativo, todos os requisitos aplicáveis a uma Resposta Social, independentemente da natureza jurídica do estabelecimento.

Para apoiar na implementação deste Modelo, foram desenvolvidos alguns Instrumentos aplicáveis a cada Resposta Social, nomeadamente, o Manual de Processos-Chave e Questionários de Avaliação da Satisfação dirigidos a clientes, colaboradores e parceiros.

Estão concluídos no âmbito da Gestão da Qualidade das Respostas Sociais os seguintes modelos de avaliação:

- Creche,
- Centro de Acolhimento Temporário,
- Lar de Infância e Juventude,
- Centro de Actividades Ocupacionais,
- Lar Residencial,
- Centro de Dia,
- Serviço de Apoio Domiciliário,
- Estruturas residenciais para idosos,
- Acolhimento Familiar.

No que diz respeito ao eixo Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais, tendo por objectivo o estabelecimento de um conjunto de requisitos mínimos exigíveis para a construção de novas respostas sociais e adaptação das existentes, o ISS, I.P., em articulação com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), tem vindo a desenvolver Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais.

As Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais destinam-se, quer a novos estabelecimentos (a instalar em edifícios construídos de raiz ou em edifícios já existentes e a adaptar para o efeito), quer a estabelecimentos existentes (em funcionamento ou com licenciamento aprovado). Para ambas as tipologias de estabelecimentos, existem especificações de carácter obrigatório, isto é, as condições mínimas exigidas para que estejam asseguradas a segurança e a qualidade da resposta social e de carácter recomendável, condições que, indo para além do mínimo exigido, se considera pertinentes existir no sentido de potenciar a segurança e a qualidade da resposta social.

No âmbito das recomendações técnicas para equipamentos sociais estão concluídos os cinco modelos relativos às seguintes respostas sociais

- Creche;
- Centro de Dia;
- Lares de Idosos;
- Centro de Acolhimento Temporário;
- Lar de Infância e Juventude;

IV.3.2.4 Adopção

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

Em 2008 existiam 488 crianças em período de pré-adopção, em 2009 esse número aumentou para 1002 tendo sido decretadas 414 adopções.

IV.3.2.5 Desinstitucionalização

No ano de 2009 a taxa de desinstitucionalização foi de 27%. Este valor resultou do nº de crianças e jovens acolhidos em 31 de Dezembro de 2008 e dos respectivos projectos de vida concretizados durante o ano de 2009.

IV.3.2.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

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

Até Dezembro de 2009 foram criados 3.938 lugares de internamento, dos quais 1.253 em Unidades de Média Duração e Reabilitação e 1.942 em Unidades de Longa Duração e Manutenção.

A meta estabelecida de 4.000 lugares foi concretizada em 98,5%. O desvio de 1,5 pontos percentuais deveu-se a factores de ordem externa, essencialmente de ordem externa, dos quais se destacam:

- Autonomia das Áreas Regionais de Saúde, o que dificulta a uniformização de procedimentos e articulação com os Centros Distritais (principalmente nas visitas e preparação de assinatura de acordos);
- Atrasos na execução de obras ainda financiadas pelo Saúde XXI;

- Abertura tardia das candidaturas do Programa Modelar da responsabilidade das ARS;
- Implementação de procedimentos de visto prévio do Tribunal de Contas, a partir de Setembro de 2009;
- Não implementação de UDPA e de ECCI Social em 2009, bem como de respostas em Saúde Mental, por decisão das Tutelas.

IV.3.2.7 Rendimento Social de Inserção – Programas de Inserção

Os Programas de Inserção do RSI são constituídos por um conjunto de acções destinadas à gradual integração social dos titulares, bem como dos membros do seu agregado familiar, no sentido de criar, de acordo com as respectivas situações, condições facilitadoras do acesso à sua autonomia sócio-económica. Estes programas são estabelecidos por acordo entre a família e os sectores públicos ou privados responsáveis pela concretização das acções de inserção.

A meta foi sempre desenhada para uma percentagem de 90%. Em 2008 as acções desencadeadas para a concretização deste objectivo, obrigaram a uma rigorosa monitorização e aferição de conceitos, pese embora não tendo sido possível alcançar a meta prevista, permitiram atingir uma percentagem muito satisfatória face ao ano de 2007, com um aumento de cerca de 30% e muito próxima do valor objectivo, com um grau de concretização de 86%.

Durante o ano de 2009, este objectivo foi alcançado em todos os Centros Distritais, exceptuando Lisboa. Salienta-se que o universo de análise não é estanque e que o trabalho de monitorização implica uma sistemática actualização dos programas de inserção já definidos e das novas famílias beneficiárias da medida. Chama-se a atenção que o aumento verificado de 2008 para 2009, no número de famílias beneficiárias se situa nos 11%.

IV.3.2.8 Rede Social

A Rede Social, criada pela resolução do Conselho de Ministros n.º197/97, de 18 de Novembro e Declaração de Rectificação nº 10-O/98, constitui-se como um fórum de articulação e congregação de esforços baseado na adesão por parte das autarquias e de entidades públicas ou privadas com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão e à promoção do desenvolvimento social, pretende fomentar a formação de uma consciência colectiva dos problemas sociais e contribuir para a activação dos meios e agentes de resposta e para a optimização possível dos meios de acção nos locais.

O que se propõe é que, em cada comunidade, se criem novas formas de conjugação de esforços, se avance na definição de prioridades e que, em suma, se planeie de forma integrada e integradora o esforço colectivo, através da constituição de uma parceria entre entidades públicas e privadas com intervenção nos mesmos territórios. Esta parceria baseia-se na igualdade entre os parceiros, na consensualização dos objectivos e na concertação das acções desenvolvidas pelos diferentes agentes locais.

O Programa surgiu num contexto de afirmação de uma nova geração de políticas sociais activas, baseadas na responsabilização e mobilização do conjunto da sociedade e de cada indivíduo para o esforço de erradicação da pobreza e da exclusão social em Portugal.

Actualmente o Programa Rede Social está implementado em todo o território continental, concretizando-se através dos seus órgãos, aos níveis infra, concelhio e supra-concelhio, nomeadamente:

- Comissões Sociais de Freguesia ou Inter-Freguesias CSF/CSIF;
- Conselhos Locais de Acção Social CLAS (278);
- Plataformas Supra-concelhias PSC (28).

A Rede Social foi considerada, assim, como um dos instrumentos de governação decisivo para o desenvolvimento do Plano Nacional para a Inclusão - PNAI: "As parcerias locais da Rede Social pela abrangência de entidades que possui, desde serviços desconcentrados do Estado, às organizações de solidariedade, outras

organizações privadas e cidadãos, contribuem também para uma mais efectiva mobilização e envolvimento de todos os actores, aos diversos níveis locais, incluindo as populações".

IV.3.2.9 Outros Programas e Medidas

As candidaturas a fundos comunitários enquadram-se na legislação associada a cada Programa Comunitário. Durante o ano 2009, O ISS, IP elaborou 25 candidaturas, no âmbito de **Projectos Co-financiados**, tendo sido aprovadas 21. Para as restantes quatro candidaturas não houve notificação da decisão: três relativas ao Plano de Formação do ISS, IP para 2010 e uma no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa-SAMA.

Assim, durante o ano de 2009 estiveram em execução as seguintes candidaturas seguintes:

- Projecto "e-Qualificação Capacitar para inovar" (EQUAL);
- Projecto "CAIM" (EQUAL);
- Projecto "Laps & Raps" (VP);
- Projecto "Estratégia nacional para a inclusão social 2008-2011" (POAT);
- Projecto "GO-PRO" (SAMA POFC);
- Projecto "SCORE II" (SAMA);
- Projecto "ÚNICA" (SAMA);
- Projecto "Perfis de Competências" (POAT);
- Projecto "Plano de Formação do ISS, I.P." (POPH);
- Projecto "Novas metodologias de Trabalho na área da Divulgação, Promoção e Protecção de Menores" (POAT);
- Projecto "Estudo para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais" (POAT);
- Projecto "CLDS Norte" (POPH);
- Projecto "CLDS Centro" (POPH);
- Projecto "CLDS LVT" (POPH);
- Projecto "CLDS Alentejo" (POPH);

- Projecto "CLDS Algarve" (POPH);
- Projecto "Intervenção Integrada no âmbito da ARS do Algarve" (POPH);
- Projecto "6.12 Assistência Técnica" (POPH);
- Projecto "Sem Abrigo" (POAT);
- Projecto "RSI Estudos" (POAT);
- Projecto "Rede em Prática" (POAT).

A taxa de execução agregada destes projectos foi, em 2009, de 81,53%.

IV.3.2.9.1 Programa Conforto Habitacional para as Pessoas Idosas

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

Em 2009 encontravam-se protocoladas melhorias em1.309 habitações e no final do ano estavam concretizadas melhorias em 851 habitações abrangendo seis Distritos:

- Beja 78;
- Bragança 120;
- Castelo Branco 174;
- Guarda 266,
- Portalegre 78
- Vila Real 135

IV.3.2.9.2 Contratos Locais de Desenvolvimento Social

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

A legislação que enquadra este Programa é a seguinte:

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

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

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

No âmbito do Programa podem ser seleccionadas, um leque variado de entidades, tais como, entidades de direito privado sem fins lucrativos que actuem na área da solidariedade social, designadamente instituições particulares de solidariedade social e equiparadas, misericórdias, associações de desenvolvimento local, organizações não governamentais e cooperativas de solidariedade social, preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar. No ano de 2009 foram protocolados 58 Contratos nos seguintes Concelhos:

■ Estarreja,
Arouca,
Murtosa,
Sever do
Vouga,
Ourique,
Vizela,
Braga,
Bragança,
 Carrazeda de
Ansiães,
Oliveira do
Hospital,
■ Évora,

Alandroal,

Borba,

■ Sousel,
Vila Viçosa,
■ Loulé,
Alcoutim
Castro
Marim,
■ Faro
■ Portimão,
Monchique,
 Celorico da
Beira,
■ Seia,
■ Guarda,
Nazaré
Alcobaça,

Estremoz,

Marinha	Marco de
Grande,	Canaveses,
Caldas da	Paredes,
Rainha,	Vila Nova de
■ Pedrógão	Gaia,
Castanheira	Vila do
de Pêra	Conde,
Amadora	Lousada,
■ Lisboa,	Felgueiras,
■ Gavião	Póvoa de
■ Crato,	Varzim,
Portalegre,	Amarante,
■ Maia,	Paços de
Valongo,	Ferreira,
■ Penafiel,	Gondomar,
	Matosinhos,

Alpiarça,	Ponte da	■ Sabrosa,	 S. João da
Coruche,	Barca,	■ Tabuaço,	Pesqueira.
■ Mação,	Ponte de	■ Tarouca,	
■ Almada,	Lima,	Cinfães,	
Paredes de	■ Alijó,	Resende,	
Coura,	Murça	■ Armamar,	

Dos CLDS mencionados, 12 referem-se a territórios críticos das áreas metropolitanas, 18 a territórios industrializados com forte desqualificação e 28 a territórios envelhecidos.

É de salientar, ainda, que foi aprovada a renovação da execução por mais 24 meses referente a oito projectos-piloto iniciados em 2008:

 Porto (Bairro de 	Baião (St. Tirso,	■ Sertã
Aldoar);	Trofa, Fafe);	Vinhais.
 Vila Nova de Gaia 	Póvoa de Lanhoso);	
(Urbanização de Vila	Vidigueira;	
D'Este);	Mértola;	

IV.3.2.9.3 Programa de Apoio Integrado a Idosos

O PAII – Programa de Apoio Integrado a Idosos (programa de inserção social) foi criado em 1994, por despacho conjunto dos Ministros da Saúde e do Emprego e da Segurança Social, datado de 1 de Julho de 1994 e caracteriza-se por um conjunto de medidas inovadoras que visam contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas, prioritariamente no domicílio e no seu meio habitual de vida, desenvolvendo-se através de projectos de desenvolvimento central e a nível local.

As competências no âmbito deste Programa foram atribuídas ao Conselho Directivo do ISS, IP, por Despacho n.º 25606/2008, de 2 de Outubro.

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

O PAII apresenta os seguintes objectivos:

- Assegurar a oferta de cuidados, que visam primordialmente manter a autonomia do idoso no domicílio e no seu ambiente habitual de vida;
- Estabelecer medidas destinadas a assegurar a mobilidade dos idosos e a acessibilidade a benefícios e serviços;
- Implementar respostas de apoio às famílias que tenham de assegurar cuidados e acompanhamento adequados a familiares que se encontrem em situações de dependência, nomeadamente idosos;
- Promover e apoiar iniciativas destinadas à formação inicial e em exercício de profissionais, voluntários, familiares e outras pessoas da comunidade;
- Promover atitudes e medidas preventivas do isolamento, da exclusão e da dependência e contribuir para a solidariedade intergeracional, bem como para a criação de postos de trabalho.

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

Durante o ano de 2009 foram encerrados 88% dos 33 projectos desenvolvidos a nível central, persistindo cinco projectos da Portugal Telecom, entidade que não enviou os elementos necessários para o encerramento dos mesmos.

Em 2009 tiveram início 18 Projectos que se desenvolverão em 2010.

IV.3.2.9.4 Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES), criado pela Portaria n.º 809/2006, de 29 de Agosto, tem como objectivo estimular o investimento em equipamentos sociais, apoiando as entidades privadas com fins lucrativos ou sem fins lucrativos, desde que não sejam instituições privadas de solidariedade social ou equiparadas, contribuindo para aumentar a capacidade

instalada em respostas nas áreas de infância e juventude, pessoas com deficiência e população idosa.

No âmbito do PAIES, enquadram-se os projectos que, através do recurso ao crédito, criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, nomeadamente, Creche, Lar Residencial e Lar de Idosos, com as seguintes tipologias de projecto:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação de edificio ou fracção;
- Aquisição de edificio ou fracção.

O PAIES tem por objecto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projecto de investimento aprovado pelo ISS, I.P., permitindo que parte do investimento seja suportado com o equipamento social em funcionamento.

Os apoios previstos e concedidos no âmbito do presente Programa não são cumuláveis com quaisquer outros que revistam a mesma natureza e finalidade.

Quadro 39 PAIES — N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção

Área de Respostas	Equipamentos	Decreates	N.º de Lugares			Investimento	
Intervenção	Sociais	Contratualizados	Respostas	Total	Criar	Remodelar	Público
Infância	Creche		7	289	289	0	
Idosos	Lar de Idosos	29	22	695	626	69	4.906.093
Deficiência	Lar Residencial		1	48	48	0	
То	tal	29	30	1.032	963	69	4.906.093

IV.3.2.9.5 Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

O Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC) é uma acção anualmente promovida pela Comissão Europeia e executada pelos Estados-membros, que, utilizando as existências de intervenção de vários produtos agrícolas, visa distribuir produtos alimentares às pessoas mais necessitadas na Comunidade Europeia.

Podem ser beneficiários do PCAAC, desde que em território nacional, todas as famílias/pessoas e instituições/utentes, cuja situação de dependência social e financeira for constatada e reconhecida com base nos Critérios de Elegibilidade.

A execução do Plano de Distribuição dos produtos abrange todo o território nacional, realizando-se, no Continente, dependente da coordenação dos respectivos Centros Distritais de Segurança Social, em 2 fases. Os CDist disponibilizam, todos os anos, os Pólos de Recepção com as necessárias condições de armazenagem para produtos secos, frios e congelados, onde os produtos do PCAAC são entregues pelas empresas adjudicatárias e se mantém armazenados até à sua distribuição. As IPSS podem colaborar na execução do Plano Anual de Distribuição dos produtos alimentares, como Mediadoras, estabelecendo parcerias com os CDist na sua área geográfica de actuação.

Das actividades realizadas no ano de 2009 destacam-se as seguintes:

- Reunião nacional sobre a execução do PCAAC 2009;
- Revisão dos Modelos de suporte ao procedimento;
- Revisão e assinatura de novo Protocolo entre o ISS, I.P. e o IFAP;
- Participação, em articulação com o IFAP, nos júris de Concursos;
- Elaboração do Relatório de Execução Anual 2008 para a Comissão Europeia;
- Requisitos, testes e formação, em articulação com o GGI e o II, IP, no âmbito da nova aplicação informática.

IV.3.2.9.6 Programa para a Inclusão e Desenvolvimento (PROGRIDE)

O PROGRIDE, criado pela Portaria n.º 730/2004, de 29 de Junho, visa: promover a inclusão social em áreas marginalizadas e degradadas e combater o isolamento, a desertificação e a exclusão em zonas deprimidas e intervir junto de grupos confrontados com situações de exclusão, marginalidade e pobreza persistentes.

Este Programa integra duas medidas, a Medida 1, que visa apoiar o desenvolvimento de projectos que combatam fenómenos graves de exclusão em territórios considerados prioritários e a Medida 2, que visa apoiar o desenvolvimento de projectos direccionados para a promoção da inclusão e da melhoria das condições de vida de determinados grupos populacionais.

Em 2009 estiveram em execução 74 projectos (39 da Medida 1 e 35 da Medida 2).

IV.3.3 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Nesta área verifica-se pela análise do Quadro seguinte que os resultados globais alcançados relativamente aos objectivos traçados foram cumpridos e que a variação entre 2008 e 2009 foi muito positiva.

As acções efectuadas pela fiscalização do ISS, IP e por áreas de intervenção, em IPSS e Estabelecimentos Lucrativos foram enquadradas no Quadro 40.

Quadro 40 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidade: N.º e %

Área de Intervenção	No	Prc. Concluí	Variação (2008-2009)		
	2007	2008	2009	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	1.250	1.470	1.771	301	20,5%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.178	1.599	1.806	207	12,9%

Fonte: DF, 2009

Dos processos averiguados e concluídos durante o ano de 2009, 68% foram realizados a IPSS e cerca de 32% a Estabelecimentos Lucrativos. Das 3.577 valências averiguadas, 71% continham uma ou várias situações irregulares e 18% encontravamse em situação regular perante as normas em vigor. Os restantes 11% são relativos a equipamentos inexistentes ou que entretanto cessaram actividade.

Dos processos relativos a situações irregulares resultou a instauração de cerca de 510 autos de contra-ordenação.

Capítulo 2 Auto-Avaliação

Índice

Introdução	95
Parte I – Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	
I.2 Grau de concretização dos objectivos operacionais do QUARI.3 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos do QUAI	. 102
I.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	
Parte II – Comparação de unidades de produção homogéneas II.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas II.2 Grau de concretização global e por parâmetro	. 136
Parte III – Comparação com o desempenho de Serviços idênticos III.1 Protecção Social de Cidadania	. 140
III.3 Prémios Europeus de e-Government (4th European eGovernment Awards)	. 141
Índice de Quadros	
Quadro 1 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2009	99 . 100 . 101 . 103
Quadro 7 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2009 – Grau de concretizaçã	ãο
Quadro 8 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2009 – Grau de concretiza Quadro 9 Unidades de produção homogéneas – objectivos e ponderações	. 104 . 136 SS, . 138
Índice de Figuras	
Figura 1 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital	. 139

Introdução

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

A Auto-Avaliação deve assim, considerar informação relativa:

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

No que se refere às alíneas a) e b), foram as mesmas consideradas no Capítulo I, nos pontos III.4 Rede de Atendimento e III.6 Sistema de Controlo Interno, respectivamente. A alínea f) também foi considerada, em parte, no Capítulo I, no ponto III.2.3 Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores. Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o ponto IV.III.1.11 Planeamento e Estratégia, que todos os responsáveis por projectos e objectivos preencheram em fase de avaliação as fichas de auto-avaliação efectuando a apreciação global sobre o desempenho do indicador e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as acções correctivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este segundo capítulo do Relatório de Actividades 2009, conforme referido na Introdução, pretende dar cumprimento às restantes alíneas e evidencia os resultados alcançados de acordo com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projectos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

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

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

I.1 QUAR 2009

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

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

O QUAR do ISS, IP 2009, que se anexa, é constituído por **22** objectivos operacionais que foram monitorizados por **28** indicadores de medida, criteriosamente seleccionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas.

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

Os objectivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Exprimem efeitos imediatos para os beneficiários da actuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objectivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 1 Objectivos de eficácia - QUAR do ISS, IP 2009

Quadro 1 Objectivos de eficacia –	QUAK (10 188, 1P 2009					
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPON	ISABILIZ						
Última actualização: (2009/10/30)							
Ministério do Trabalho e Solidarieda Serviço: Instituto da Segurança Se		1					
,			Meta Ano	Meta Ano			
Objective	n-1	n					
EFICÁCIA							
OB 1		Ponderação de 100% / 9					
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI)	Ind 1	Nº de idosos com prestação deferida	150.000	230.000			
atribuído para 230.000	Peso	100%					
OB 2	Ind 0.4	Ponderação de 100% / 9	000/	000/			
1.1.3 - As segurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho	Peso	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado 50%	90%	90%			
todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Ind 2.2 Peso	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado 50%	n.a	100% (até Julho)			
00.0	. 555						
OB 3 1.2.1 - Assegurar o a companha mento técnico a 35% das respostas sociais	Ind 3.1	Ponderação de 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	20%	35%			
	Peso	100%					
OB 4		Ponderação de 100% / 9					
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução	Ind 4.1 Peso	Taxa de execução financeira 50%	30%	33%			
financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Ind 4.2	Taxa de execução fisica	n.a	16%			
	Peso	50%					

Quadro 1 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2009 (cont.)

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009 Última actualização: (2009/10/30)							
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social Serviço: Instituto da Segurança Social, IP							
Objectivo	s opera	cionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n			
EFICÁCIA							
OB 5 2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Ind 5	Ponderação de 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	50%	50%			
	Peso	100%					
OB 6 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Ind 6 Peso	Ponderação de 100% / 9 № de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009 100%	4 milhões	6 milhões			
OB 7 5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Ind 7	Ponderação de 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos 100%	72%	80%			
OB 8		Ponderação de 100% / 9					
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Ind 8	Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	n.a	60%			
	Peso	100%					
OB 9 5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Ind 9	Ponderação de 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação 100%	n.a	70%			

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

Quadro 2 Objectivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2009

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009 Última actualização: (2009/10/30)								
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social Serviço: Instituto da Segurança Social, IP								
Objectivos operacionais Meta Ano Meta Ano								
EFICIÊNCIA								
OB 10		Dandaras a da 1000/ / 5						
OB 10	Ind 10.1	Ponderação de 100% / 5 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	5				
3.1.1 - Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Peso Ind 10.2	50% Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	45				
	Peso	50%						
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11	Ponderação de 100% / 5 Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho 100%	7	9				
OB 12	. 000	Ponderação de 100% / 5						
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12	Nº de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	5,5	9				
	Peso	100%						
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	Ind 13.1	Ponderação de 100% / 5 Nº de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	n.a	0,5				
para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso Ind 13.2	concluídos por pessoa dia de trabalho	n.a	1,5				
OD 44	Peso	50%						
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Ind 14 Peso	Ponderação de 100% / 5 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa 100%	10	8				
	. 000							

Por fim, os objectivos de qualidade: aferem a percepção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respectivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos

indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 3 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2009

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009 Última actualização: (2009/10/30)							
Ministério do Trabalho e Solidariedade Social Serviço: Instituto da Segurança Social, IP							
Objectivos operacionais Meta Ano n-1 n							
QUALIDADE							
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Ind 15	Ponderação de 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 25 dias	95% em 20 dias			
	Peso	100%					
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16	Ponderação de 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 25 dias	95% em 20 dias			
	Peso	100%					
2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 17	Ponderação de 100% / 8 Tempo médio de processamento do abono de família	30 dias	30 dias			
·	Peso	100%					
OB 18	Ind 18.1	Ponderação de 100% / 8 Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	90	76			
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Peso Ind 18.2 Peso	50% Tempo médio de processamento do RSI (m.a.) 50%	75	69			
OB 19		Ponderação de 100% / 8					
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19 Peso	Tempo médio de conclusão dos processos de velhice 100%	60 dias	55 dias			
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Ind 20	Ponderação de 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos 100%	25%	28%			

Quadro 3 Objectivos de qualidade - QUAR do ISS, IP 2009 (cont.)

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009							
Última actualização: (2009/10/30) Ministério do Trabalho e Solidariedade Social							
Serviço: Instituto da Segurança Social, IP							
Objectivos operacionais Meta Ano n-1 Meta Ano n							
QUALIDADE							
OB 21		Ponderação de 100% / 8					
	Ind 21.1	Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" 50%	n.a	80%			
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1° contacto e atender 95% em 60 segundos	Ind 21.2		n.a	95% em 60 segundos			
	Peso	50%					
OB 22		Ponderação de 100% / 8					
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Ind 22	% de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	<2%	< 1%			
	Peso	100%					

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

O Quadro 4 resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objectivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 4 QUAR do ISS, IP 2009 – Principais Características

Parâmetros/Perspectivas	N.º de Objectivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	9	11	40%
Eficiência	5	7	25%
Qualidade	8	10	35%
Total	22	28	100%

I.2 Grau de concretização dos objectivos operacionais do QUAR

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

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2009, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em 16 dos 22 objectivos operacionais (73%), sendo superados em 10 objectivos operacionais (46%).

O grau de concretização global foi de 110%, apresentando um desvio positivo de 10%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que a Eficácia e a Eficiência apresentam um grau de concretização superior ao esperado, enquanto o parâmetro Qualidade fica aquém por 10,5% (grau de concretização de 89,5%).

A Eficácia, com uma ponderação de 40%, agrega 9 objectivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 102,4%. Regista-se a existência de dois objectivos operacionais que não cumpriram a meta. É de registar a preocupação e atenção que a Eficácia merece no ISS, IP ao ser-lhe atribuído um número de objectivos superior ao dos outros parâmetros e uma maior ponderação.

A Eficiência, com uma ponderação de 25%, é constituída por 5 objectivos e apresenta um grau de concretização de 151,3%, com todos os resultados fixados a ser alcançados ou superados.

A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 8 objectivos operacionais, apresenta um grau de realização de 89,5%. É de registar a preocupação e atenção que a Qualidade merece no ISS, IP. A defesa de que a Qualidade deve ser uma preocupação inserida no processo de gestão, quando se identificam desafios, se diagnosticam problemas, se fixam objectivos e se mobiliza para a acção, desenvolvendo projectos de melhoria, ficou assim demonstrada pela aceitação do

risco e desafío que os resultados fixados implicavam. Os dois objectivos operacionais do parâmetro Qualidade, que ficaram aquém da meta fixada, apresentando desvios negativos, serão objecto de análise mais exaustiva no ponto II.5 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos do QUAR.

Quadro 5 QUAR do ISS, IP 2009 – Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros/		N.º de C	Objectivos		N.º de		
Perspectivas	Total	Superados	Atingidos	Não Atingidos	Indicadores	Ponderação (%)	Execução
Eficácia	9	5	2	2	11	40%	41%
Eficiência	5	4	1		7	25%	38%
Qualidade	8	1	3	4	10	35%	31%
Total	22	10	6	6	28	100%	110%

Considerando a seguinte sinalética, os quadros seguintes apresentam os resultados de cada um dos objectivos inscritos em QUAR no ano 2009:

- Não alcançado
- Alcançado
- Superado

Quadro 6 Objectivos de eficiência - QUAR do ISS, IP 2009 - Grau de concretização

	Objectivo Operacional	Indicadores	2009 (Meta)	2009	Avaliação
	OB 10 3.1.1 - Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	5	15	+
OB 10		Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	45	70	
OB 11	5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	9	15	+
OB 12	5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Nº de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	9	11	+
OB 13	5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia	Nº de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	0,5	0,7	•
	trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho	1,5	1,2	
OB 14	5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa	8	6	+

Quadro 7 Objectivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2009 – Grau de concretização

	Objectivo Operacional	Indicadores	2009 (Meta)	2009	Avaliação
OB 1	1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000	Nº de idosos com prestação deferida	230.000	237.000	•
00.0	1.1.3 - Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	90%	98%	
ОВ 2	tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	100% (até Julho)	107% (em Junho)	•
ОВ 3	1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	35%	43%	+
OB 4	1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no	Taxa de execução financeira	33%	35%	+
OB 4	Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Taxa de execução fisica	16%	24%	
OB 5	2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	50%	46%	•
OB 6	4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	6 milhões	7,3 milhões	+
OB 7	5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	80%	80%	•
OB 8	5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	60%	0%	•
OB 9	5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	70%	100%	+

Quadro 8 Objectivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2009 – Grau de concretização

	Objectivo Operacional	Indicadores	2009 (Meta)	2009	Avaliação
OB 15	2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 20 dias	95%	•
OB 16	2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 20 dias	97%	+
OB 17	2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Tempo médio de processamento do abono de família	30 dias	43 dias	•
OP 10	2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	76	69	
05 10		Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)	69	63	
OB 19	2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	55 dias	51 dias	•
OB 20	4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	28%	33%	•
	4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos	Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto"	80%	94%	
OB 21		Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	60 segundo	55% em 60 segundos	•
OB 22	5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	% de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	< 1%	1,30%	•

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

Os objectivos operacionais do QUAR que não alcançaram o objectivo definido foram apenas 6 em 22, o que significa que cerca de 73% dos Projectos foram concretizados e, alguns, como atrás se refere, superaram a meta definida (46%).

Sobre cada um dos objectivos operacionais que integram o QUAR, bem como, para os restantes objectivos que integram o PAISS09, foi recolhida informação de Auto-Avaliação junto do Responsável Nacional. Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2009 e a informação de auto-avaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta e que fundamenta a sua não concretização:

OB 5 (2.5.1) Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade.

O objectivo operacional 5 era monitorizado, em 2009 por um indicador, correspondendo à Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente.

Importa realçar que o ISS, IP não é entidade emissora das notas de reposição, sendo essa tarefa realizada centralmente pelo II, IP de acordo com calendário de prestações aprovado. Regista-se que nesta tarefa não existe intervenção directa do ISS, IP.

A emissão de Notas de Reposição, apesar de estar calendarizada com uma periodicidade mensal, teve em alguns CDist interrupções superiores a 3 meses. Para além dos problemas ocorridos na emissão de Notas de Reposição pelo II, IP; existiram outros factores que contribuíram para o incumprimento do objectivo, a saber:

- Impossibilidade de transferir em Agosto de 2009, conforme planeado, débitos para cobrança coerciva. Com a alteração da norma XII foram alterados os requisitos dos débitos a transferir para SEF;
- Inexistência de emissão de 2^a via de Nota de Reposição;
- Inexistência de outros mecanismos de recuperação de dívidas, para além da compensação com créditos;
- Encerramentos tardios das qualificações de vínculo;
- Erros na introdução de NIB dos beneficiários;
- Diminuição das reposições realizadas pelos beneficiários, consequência da crise financeira.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Está em curso a transferência de dívidas de beneficiários para cobrança coerciva;
- Intensificação das acções de fiscalização;
- Maior cuidado e conferência na introdução de dados dos beneficiários.
- Constituído grupo de trabalho para redefinição do procedimento de introdução de NIB;
- Arranque dos trabalhos, com elementos do DGF, GGI, DPA e II, IP, no sentido de se analisarem as dívidas mais antigas e propor medidas de resolução das mesmas;
- Divulgação através do VIA Segurança Social dos meios de pagamento das notas de reposição (cobrança coerciva);
- Transferência de dívidas para o CNP para dedução nas pensões;
- Compensação de débitos com outras prestações a receber.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 8 (5.9.1) Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS, IP para Arquivo Único.

Face aos constrangimentos detectados no âmbito da gestão dos 59 arquivos intermédios do ISS (12 de grande dimensão, 23 de média dimensão e 24 de pequena dimensão), no âmbito do projecto SCORE foi estabelecida a necessidade de reequacionar o modelo de gestão desses arquivos (centralização interna ou recurso a *outsourcing*).

A necessidade de elaborar um *business-c*ase que permitisse uma decisão adequada ao espólio documental e ainda aos constrangimentos internos no âmbito da gestão de arquivos bem como a necessidade de gerir adequadamente os recursos públicos, obrigou a equipa de projecto a apresentar 3 propostas (gradativas);

Tomada a decisão, em Outubro, o CD autorizou o lançamento de processo para contratação de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação". A equipa de projecto teve, contudo, que aguardar a publicação do novo Regulamento de Conservação Arquivística, que veio a ser publicada em 4 de Novembro, Portaria 1383/2009.

Publicado o novo Regulamento foi iniciado processo de publicação de "Portaria de Repartição de Custos" para fundamento do montante plurianual de aquisição de serviços externos e desenvolvidas as peças concursais.

Em síntese, a Portaria do Regulamento Arquivístico foi elaborada conforme previsto até 31 de Dezembro 2008, tendo sido apresentada e aprovada em reunião do CD a 31 de Dezembro daquele ano (projecto 5.4.05 do PAISS08). Foi, de imediato, para parecer à DGARQ, para posterior publicação, tendo, todavia, sido publicada em Portaria 1383/2009 de 4 de Novembro. A publicação em Novembro 2009 inviabilizou a publicação em tempo útil da Portaria de Repartição de Custos e o desenvolvimento dos procedimentos concursais para aquisição de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação".

Medidas Correctivas Introduzidas

- Reformulação de cenários de governação de arquivos
- Articulação da reformulação de cenários com projecto de inventário e controlo da qualidade dos suportes micrográficos
- Reformulação de cenários de governação de arquivos
- Articulação do projecto arquivo único com projecto de substituição de suporte desenvolvimento de Plano de Implementação dos CSS, redefinição das variáveis de fundamentação s/ IAF, revisão do volume documental a eliminar de acordo com parecer final da DGARQ
- Identificação da documentação de documentação a transferir para arquivo único
- Visitas a Empresas de custódia externa de documentação, actualização de RFI
- Incremento de elaboração de proposta a submeter à Direcção de Acompanhamento
- Benchmarking relativamente a processos de externalização de arquivos
- Incremento de elaboração de proposta a submeter à Direcção de Acompanhamento
- Identificação das massas documentais a transferir por Serviço para arquivo único
- Aprovação pelo CD da aprovação da solução de custódia externa e autorização para desenvolvimento de processo aquisitivo
- Elaboração Portaria de Repartição de Custos
- Aguardar conclusão do Caderno de Encargos e Publicação de Portaria de Repartição de custos

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 17 (2.1.4) Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.

Destaca-se a evolução conseguida neste objectivo que terminou o ano com tempos médios de processamento de 35 dias em Outubro, 26 dias em Novembro e 31 dias em

Dezembro. A meta prevista para o ano 2009 não foi atingida sobretudo devido aos seguintes factores:

- Escassez de recursos humanos:
- Primeiro ano de apresentação da prova escolar através da Segurança Social
 Directa com atrasos relativos ao fornecimento das palavra-passe;
- Implementação oficiosa da nova prestação bolsa de estudo;
- Necessidade de proceder ao redesenho de circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos, visando maior rigor na obediência aos princípios legais vigentes e maior transparência às práticas implantadas.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Acções de sensibilização/orientações relacionadas com o redesenho dos circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos;
- Emissão de Orientações com vista a minimizar os constrangimentos identificados;
- Aperfeiçoamento da articulação com o Ministério das Finanças em sede de troca electrónica dos rendimentos para efeitos de prova anual de rendimentos

Sugestões de Melhoria

- Melhorar os procedimentos da prova escolar via SSDirecta
- Aperfeiçoar a articulação com o Ministério da Educação, quer no âmbito da prova escolar quer no âmbito da bolsa de estudo;
- Emissão centralizada das declarações da acção social escolar via SSdirecta e respectiva expedição no início de cada ano civil, por forma a que as mesmas possam traduzir a actualização dos escalões em vigor a partir de Janeiro de cada ano;
- Contagem dos prazos a contar da data do último documento entregue;
- Implementar as medidas decorrentes do redesenho dos circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento de requerimentos e a adopção de boas práticas.

OB 20 (4.1.1) Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%.

A proposta inicial do objectivo 4.1.1 previa uma meta de 25% pessoas com tempos de espera superiores a 30, a qual veio a ser alterada em Maio de 2009 para 28%, por verificação de que o esforço de redução a levar a efeito pelos CDist seria irrealista no contexto actual e tendo em conta os resultados dos anos anteriores.

O indicador que monitoriza este objectivo operacional, percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos é influenciado directamente por três factores: afluência dos Clientes; RH disponíveis e Tempo de Atendimento. A procura é dificilmente controlável pelos intervenientes no indicador e são vários os factores externos, circunstanciais, que a podem influenciar, como a crise que se fez sentir ao longo de 2009.

Assim, apesar dos dados não demonstrarem um aumento efectivo nos atendimentos realizados, destacamos que com menos 7% de Recursos Humanos disponíveis apenas se verificou um decréscimo de 1% nos atendimentos efectuados. Este binómio só é possível porque a produtividade aumentou novamente, superando o objectivo estipulado.

Salienta-se ainda que, com esta redução dos Recursos Humanos disponíveis, e mesmo não atingido a meta estipulada, verificou-se uma evolução positiva neste indicador, pois em 2008 foram 34% os Clientes que esperaram mais de 30 minutos nos Serviços de Atendimentos da Segurança Social.

Este indicador é registado através dos Sistemas de Gestão de Filas de Espera (SGFE) existentes somente nos Serviços de Atendimento com maior afluência (inicialmente eram cerca de 100, dos 343 Serviços de Atendimento existentes). Durante o ano de 2009 verificou-se que alguns destes SGFE se avariaram, pois alguns deles estão obsoletos, e não voltaram a ser reparados ou tiveram longos períodos de inactividade, o que influi também o valor final obtido.

Medidas Correctivas Introduzidas

- A instalação do Sistema Integrado de Gestão do Atendimento, que irá substituir os SGFE, alargando o grupo de Serviços monitorizados e garantindo a continuidade na recolha da informação;
- Implementação do modelo futuro e das recomendações, decorrente do projecto ÚNICA, que visa a uniformização da prestação de informação na Segurança Social;
- Implementação do atendimento diferido, nos Serviços de Atendimento com maior afluência, que pretende que o Cliente deixe o seu pedido e seja posteriormente contactado.

Sugestões de Melhoria

- Reforçar o atendimento com recursos qualificados, permitindo não só dar resposta à procura inevitável, mas também para que os RH se possam actualizar, sem que esse esforço se reflicta na ausência de capacidade de resposta dos serviços (muitas vezes para frequentar uma formação o SA fica com capacidade de resposta de 50%, aumentando obviamente os tempos de espera).
- O Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) tem demonstrado algumas fragilidades que tem implicações bastante significativas aquando dos atendimentos, pois a resposta de processo é toda suportada no SISS.
- Estudar um circuito/processo eficaz para emissão de declarações, que são cada vez mais solicitadas e representam uma parte significativa dos atendimentos realizados. Para que sejam emitidas de forma célere, mas rigorosa e uniforme em todo o país é necessário um sistema de suporte integrado e ágil.

OB 21 (4.3.1) Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos

O objectivo integra dois indicadores, a saber, (1) percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" e (2) percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos". O primeiro indicador foi superado enquanto o segundo não foi alcançado, conduzindo em termos médios à não concretização do objectivo. Tal deveu-se a diversos factores, dos quais se destacam:

- Insuficiência de recursos humanos e de capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) para fazer face ao volume da procura dirigida a este novo canal de atendimento em 2009, com maior impacto a partir de Junho, Agosto e Setembro, datas em que foram integrados novos serviços:
 - Junho 2009, Integração do atendimento de apoio a DRI/DRO e Regime
 Público de Capitalização;
 - Agosto 2009, Reencaminhamento para o Via Segurança Social das chamadas dos Centros Distritais da Segurança Social (excepto Lisboa e Porto);
 - o Setembro 2009, Integração do atendimento IEFP.
- Afectação de 14% dos recursos humanos disponíveis ao tratamento de pedidos por e-mail / fax cujo volume representou 18% da procura total de respostas;
- Níveis de performance e resposta dos sistemas/tecnologias de informação não uniformes, e por vezes muito baixos, ao longo de 2009, o que teve impacto negativo nos níveis de serviço e na capacidade de atendimento (telefónico e não telefónico) do Centro de Contacto;
- Tempo médio de atendimento de cada chamada superior em 30% ao tempo estimado, de 4 minutos por chamada.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Reforço do número de recursos humanos de 113 (no arranque do projecto) para 233 no final de 2009, através de acções sucessivas de selecção, formação, e recrutamento desenvolvidas pelo Outsourcer que gere a operação de atendimento;
- Reforço da capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) de 90 posições (no arranque do projecto) para 120 em Março 2009, e para 150 em Setembro 2009, estando previsto novo aumento para 215 em Janeiro 2010;
- Correcções, ajustamentos e melhorias aos sistemas/tecnologias de informação;
- Aplicação gradual da segmentação e especialização do atendimento a partir de Junho 2009, com a integração dos atendimentos a DRI/DRO e Regime Público de Capitalização, e reforço em Setembro 2009 com a integração do atendimento do IEFP.

Sugestões de Melhoria

■ Introdução, em 2010, do atendimento automático através do IVR (Interactive Voice Response), para informações referentes ao pagamento de subsídios e prestações sociais, e ao estado de pedidos efectuados pelos clientes, que poderá estar disponível 24 horas. Prevê-se que esta medida possa aumentar a capacidade de atendimento em cerca de 30%.

OB 22 (5.7.3) Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009.

A meta prevista para o ano 2009 não foi atingida sobretudo devido aos seguintes factores:

- Atraso na implementação dos requisitos que foram definidos e aprovados, em Março de 2009, para o barramento dos erros à entrada da entrega de DR na SSDirecta e respectiva validação on-line com o SISS;
- Entrada em vigor, em Janeiro de 2009, da nova portaria da Iniciativa de Emprego de 2009, causando inúmeros erros, situações essas que aguardam regularização por parte do II, estando até ao momento regularizadas apenas as DR até Abril;
- Entrada em vigor do novo regime de protecção social dos trabalhadores que exercem Funções Públicas sendo necessário compilar toda a informação recebida dos institutos públicos no sentido de regularizar o SISS:
- Implementação parcial de soluções automáticas de correcção de erros.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

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

Ao longo do ano 2009 os projectos inscritos em PAISS foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as acções correctivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2009 e a informação de auto-avaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das acções correctivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projectos que integram o QUAR do ISS, IP 2009. Refere-se ainda que, tendo consciência da necessidade de se melhorarem os resultados nas áreas com incumprimento em QUAR 2009, entendeu-se mantê-los no QUAR 2010. Tal permitirá aferir o impacto das medidas correctivas e de melhoria.

A análise que se segue constitui um extracto da existente, que cobre os 97 projectos inscritos em PAISS09, para os projectos do QUAR do ISS, IP.

Objectivos de Eficácia

OB 1 (1.1.1) Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000.

Indica medid	dor de a		N.º de	idoso	s com	prestaç	ão atri	buída							
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
181	230	250	187	195	198	202	207	210	215	221	224	228	232	237	237

A proposta inicial do objectivo 1.1.1 previa uma meta de 225 mil idosos, a qual, veio a ser alterada em Maio de 2009 para 250 mil idosos, por orientação da Tutela. Em Outubro de 2009, o ISS, IP teve necessidade de reformular esta última meta, sustentando-se no seguinte:

A meta estabelecida (250.000) revelou-se demasiado ambiciosa, exigindo um acréscimo de cerca de 70.000 requerimentos deferidos em 2009;

- Não existem requerimentos pendentes nos serviços em número suficiente, sendo que até Setembro/2009 foram deferidos cerca de 43.000 requerimentos;
- Os actuais potenciais beneficiários são os novos pensionistas e as franjas mais reduzidas de população que ainda não aderiram à medida;
- Este universo, porque menor, exige mais recursos para a intervenção e proporciona resultados menos significativos;
- Até ao fim do ano não se iria conseguir um acréscimo de requerimentos deferidos superior a 49.600, que adicionados aos 180.400 até 02/01/2009, completaria a meta proposta de 230.000.

Em conclusão não era materialmente possível o cumprimento da meta estabelecida de 250.000 requerimentos de CSI deferidos até ao fim do ano, por motivos alheios aos ISS, IP, falta de potenciais beneficiários do CSI. As metas distritais foram actualizadas em conformidade.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

OB 2 (1.1.3) Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado.

Indica medid			% de assin		s com	prestaç	ão defe	erida ha	á mais (de 75 d	ias e c	om aco	rdo de	inserçâ	io
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
86 (60 dias)	90	95	91	89	90	90	93	93	92	90	93	92	95	98	98

Indica medid			% de assin		s com	prestaç	ão defe	erida ha	á mais	de 180	dias e (com ac	ordo de	e inserç	ção
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.d.	100	100	102	102	102	102	105	107	107	104	109	107	108	112	112

Medidas Correctivas Introduzidas

 Nota de orientação aos CDist. para a priorização da celebração dos programas de inserção, para os processos deferidos há mais de 60 dias.

Sugestões de Melhoria

 Desenho dos programas de inserção, de acordo com dos critérios de qualidade a definir, projecto que veio a ser integrado em PAISS 2010.

OB 3 (1.2.1) Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais.

Indica medid	dor de a				tas soc o man				, com e	laboraç	ão do	respec	ivo rela	atório,	de
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
24	35	40	1	2	5	8	11	14	19	22	25	29	34	43	43

Medidas Correctivas Introduzidas

- Adequação dos "relatórios de visita de acção de acompanhamento" de diversas respostas sociais ao longo do ano de 2009, permitindo a introdução de conteúdos relacionados com nova legislação e com critérios da Qualidade, bem como das sugestões dos CDist.
- Publicação na intranet do "Manual de Apoio Técnico os Acordos de Cooperação", que integra os referidos "relatórios de visita de acção de acompanhamento", permitindo o acesso regular Equipas da Cooperação à informação actualizada.
- Monitorização semestral presencial, por parte da equipa do Serviço Central, junto dos CDist, o que permitiu abordar os constrangimentos sentidos pelas equipas da cooperação e definir, de forma participada, soluções no sentido de alcançar as metas propostas.

Sugestões de Melhoria

- Incrementar a periodicidade das reuniões de monitorização presenciais junto dos CDist.
- Melhoria contínua dos instrumentos de acompanhamento às respostas sociais.

OB 4 (1.2.2) Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%.

Indica medid	dor de a		Таха	de exe	cução f	inance	ira								
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
8	33	40	9	10	11	13	15	16	19	23	25	28	31	35	35

Indica medid			Taxa	de exe	cução f	ísica									
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
4	16	20	4	4	4	4	5	6	7	11	14	19	20	24	24

O Projecto 1.2.2 tinha como meta inicial uma taxa de execução financeira de 45% e uma taxa de execução física de 30%. Em Outubro de 2009 foi solicitada a alteração da meta com os seguintes fundamentos:

- Empreitadas: Após a análise dos Contratos Administrativos das Empreitadas, celebrados entre as Entidades Promotoras e os Empreiteiros, e tendo em consideração os cronogramas financeiros e temporais, verificase que a previsão de execução apresentada pelos Centros Distritais aquando da programação inicial de 2009 não era de modo algum exequível, face à realidade;
- Licenças de Construção: No que se refere às licenças de construção, muitas Entidades tiveram dificuldade em que a respectiva Câmara Municipal autorizasse a sua emissão, apesar do ISS, IP, em tempo oportuno, ter enviado um oficio circular a todas as Autarquias envolvidas na aprovação dos projectos, no âmbito do PARES, no sentido de a avaliação dos projectos ser mais célere e consequentemente as Entidades obterem a necessária licença de construção. Contudo, muitas aprovações dos projectos estiveram pendentes, nas respectivas Câmaras Municipais, a aguardar as respostas de outras Entidades licenciadoras, nomeadamente, a Autoridade Nacional para a Protecção Civil, a Delegação de Saúde e o Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico;
- Falência dos Empreiteiros: Tendo em conta o actual estado económico do nosso país, facilmente se compreende que alguns dos empreiteiros, a quem as Entidades Promotoras adjudicaram obras no âmbito do PARES, declarassem falência. Nestes casos as obras tiveram que ser suspensas e as Entidades tiveram que de adjudicar a outro empreiteiro. Mais uma vez

- estamos perante uma situação cuja carga administrativa é pesada e pouco célere;
- Capacidade Financeira das Entidades Promotoras: Por último, e ainda tendo em consideração o actual estado económico do nosso país, também as Entidades Promotoras estão a atravessar um momento bastante complicado e tendo em conta que a generalidade não têm liquidez financeira disponível estão a recorrer aos empréstimos bancários para garantirem o investimento privado nas respectivas empreitadas; Verificouse que muitas Entidades aguardam que o ISS,IP formalize o reembolso do auto de medição do mês anterior para poderem pagar ao empreiteiro o auto de medição do mês seguinte. Daqui resulta que alguns projectos não têm uma dinâmica de execução tão grande quanto seria esperado em Setembro de 2008.

Em conclusão, não foi materialmente possível o cumprimento das metas estabelecidas até ao fim do ano, por motivos alheios aos ISS, IP. As metas distritais foram actualizadas em conformidade.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Selecção e contratação de Recursos Humanos;
- Elaboração de um manual de apoio à execução dos projectos;
- Realização de uma reunião a nível nacional, que ocorreu no dia 22 de Janeiro, com a presença de Sua Excelência o Secretário de Estado da Segurança Social, o CD do ISS, os Directores de Segurança Social, os Gestores PARES, o GP, o GAT e o GAP, com o objectivo de fazer um ponto de situação do Programa e apresentar a Portaria nº37/2009 de 16 de Janeiro, que cria um adicional de valor igual a 10% do financiamento público contratualizado para a componente de infra-estruturas;
- Divulgação às Entidades e às Autarquias d a Portaria n°37/2009 de 16 de Janeiro, relativa ao adicional de 10%;
- Ajustamento da aplicação GCPARES para que possa considerar o adicional de 10%, estando a mesma já em produção, bem como, outras melhorias;
- Realização de um *Outdoor* nos dias 5 e 6 de Março, com a participação dos Gestores PARES, GAT e GAP com o objectivo de criar "o espírito de equipa" em todos os técnicos que estão envolvidos no Programa PARES.
- Formação "Gestores PARES" para os técnicos que irão dar apoio aos Gestores PARES no acompanhamento do Programa, bem como à Equipa do GAP/NCC, que ocorreu nos dias 26 e 27 de Março;
- Realização de duas Formações de âmbito comportamental para os técnicos que irão dar apoio aos Gestores PARES no acompanhamento do Programa, bem como à Equipa do GAP/NCC;

- Visitas de acompanhamento conjuntas a 8 Centros Distritais, a fim de formar os Gestores Pares naqueles Distritos. Ressalva-se o facto de que nos restantes Centros Distritais, as visitas ocorreram durante o ano de 2008.
- Protocolo entre o ISS,IP e a Caixa Geral de Depósitos, com o objectivo de disponibilizar uma linha de crédito no âmbito do PARES;
- Divulgação às Entidades Promotoras da referida Linha de Crédito, por carta e publicação on-line na página do PARES;
- Formação no âmbito da aplicação GCPARES destinada aos colaboradores dos Centros Distritais, com funções no PARES, bem como colaboradores do GAP
- Realização de visitas de acompanhamento e dos respectivos relatórios;
- Elaboração do modelo de documento, para a análise do relatório de encerramento enviado pela Entidade Promotora.

Sugestões de Melhoria

- Realização de uma reunião de trabalho com todos os intervenientes no Programa, CDist, GAP e GAT, bem como com o CD do ISS, I.P. com o objectivo de efectuar ponto de situação e esclarecer todos os intervenientes do processo relativo ao encerramento dos projectos;
- *Outdoor* com o objectivo de reforçar a coesão de equipa dos diversos intervenientes GAP; GAT, CDist;
- Definição de modelo de análise dos relatórios das visitas de acompanhamento aos Projectos, efectuadas pelos Gestores PARES dos Centros Distritais;
- Definição de modelo de análise dos relatórios de Encerramento dos Projectos.

OB 5 (2.5.1) Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade.

Indica medid					ıperaçâ s indev					s prest	açães (de doer	nça e d	esempi	rego,
VA VO SP Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul A									Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009	
1	50	55	4	8	11	16	18	21	24	27	31	38	42	46	46

Medidas Correctivas Introduzidas

- Está em curso a transferência de dívidas de beneficiários para cobrança coerciva;
- Intensificação das acções de fiscalização;
- Maior cuidado e conferência na introdução de dados dos beneficiários.
- Constituído grupo de trabalho para redefinição do procedimento de introdução de NIB;
- Arranque dos trabalhos, com elementos do DGF, GGI, DPA e II, IP, no sentido de se analisarem as dívidas mais antigas e propor medidas de resolução das mesmas;
- Divulgação através do VIA Segurança Social dos meios de pagamento das notas de reposição (cobrança coerciva);
- Transferência de dívidas para o CNP para dedução nas pensões;
- Compensação de débitos com outras prestações a receber.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 6 (4.2.2) Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009.

Indica medid	dor de a		Nº de	acess	os à SS	Directa	em 20	09							
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
4	6	7	1	1	2	2	3	3	4	4	5	6	7	7	7

O objectivo do ISS,IP está superado, tendo os 7 milhões de acessos sido ultrapassados. Destaca-se que, em Dezembro de 2008 contávamos com 524.976 adesões à SSDirecta de Pessoas Singulares e em Dezembro de 2009, contamos com 968.069 adesões de PS.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Novas funcionalidades disponíveis em 2009:
 - Parentalidade (1ªfase);
 - Prova Escolar;

- Consulta de dívidas por Trabalhadores Independentes e emissão de documento de pagamento;
- Débitos directos.
- Entrega das provas escolares pela SSDirecta.
- Divulgação da SSDirecta no VIA Segurança Social e convite ao cliente a aderir.
- Encaminhamento de todos os pedidos de esclarecimentos com origem na SSDirecta para o VIA Segurança Social, garantindo uma resposta adequada e normalizada.
- Divulgação da SSDirecta na assinatura de todas as repostas escritas enviadas pelo VIA Segurança Social.
- Divulgação da SSDirecta e envio de folhetos nos *mailings* a clientes
- Colocação da SSDirecta no Sapo.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 7 (5.7.4) Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos.

Indica medid			Таха	de pree	enchim	ento de	NIF's	do univ	erso co	onsider	ado				
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.a	79	85	n.d.	n.d.	n.d.	75	76	76	79	79	80	80	80	79	79
			n.a	n.a	n.a	n.a									

Para além do processo que já se encontrava implementado, de enriquecimento de NIF de Pessoas Singulares, com base nos dados recebidos da DGITA, executado numa base bimensal, a principal actividade desenvolvida no âmbito deste projecto foi o envio de mailing ao universo-alvo seleccionado para o efeito, com leitura óptica / ICR das respostas recebidas, em regime de outsourcing.

O universo-alvo seleccionado para envio de mailing e leitura óptica das respostas teve que ser restringido, considerando os custos envolvidos. Assim, o objectivo ficou limitado a TI com qualificações activas e recebedores de prestações (PF, DES, RSI e CSI) no mês em que os dados foram extraídos (Abril), bem como recebedores de ITPT nos últimos 5 anos.

Este universo-alvo, embora incluísse as situações que foram consideradas prioritárias em termos de enriquecimento de NIF, era pouco relevante no universo global de PS com mais de 16 anos sem NIF preenchido. O universo-alvo do mailing foi constituído por 132.549 PS e o universo global em Abril era de 2.616.346 PS. Mesmo assim, este processo, que teve uma taxa de sucesso de 50% aproximadamente, terá contribuído para a evolução bastante positiva do indicador.

Medidas Correctivas Introduzidas/ Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 8 (5.9.1) - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único.

Indica medid	dor de a				vos inte				eriram a	a totalic	lade da	sua do	ocumer	ntação e	em
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.a.	60	70	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
	<u> </u>			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.		

Face aos constrangimentos detectados no âmbito da gestão dos 59 arquivos intermédios do ISS (12 de grande dimensão, 23 de média dimensão e 24 de pequena dimensão), no âmbito do projecto SCORE foi estabelecida a necessidade de reequacionar o modelo de gestão desses arquivos (centralização interna ou recurso a *outsourcing*).

A necessidade de elaborar um *business*-case que permitisse uma decisão adequada ao espólio documental e ainda aos constrangimentos internos no âmbito da gestão de arquivos bem como a necessidade de gerir adequadamente os recursos públicos, obrigou a equipa de projecto a apresentar 3 propostas (gradativas);

Tomada a decisão, em Outubro, o CD autorizou o lançamento de processo para contratação de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação". A equipa de projecto teve, contudo, que aguardar a publicação do novo Regulamento de Conservação Arquivística, que veio a ser publicada em 4 de Novembro, Portaria 1383/2009.

Publicado o novo Regulamento foi iniciado processo de publicação de "Portaria de Repartição de Custos" para fundamento do montante plurianual de aquisição de serviços externos e desenvolvidas as peças concursais.

Em síntese, a Portaria do Regulamento Arquivístico foi elaborada conforme previsto até 31 de Dezembro 2008, tendo sido apresentada e aprovada em reunião do CD a 31 de Dezembro daquele ano (projecto 5.4.05 do PAISS08). Foi, de imediato, remetida para parecer à DGARQ, para posterior publicação,

tendo, todavia, sido publicada em Portaria 1383/2009 de 4 de Novembro. A publicação em Novembro 2009 inviabilizou a publicação em tempo útil da Portaria de Repartição de Custos e o desenvolvimento dos procedimentos concursais para aquisição de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação".

Medidas Correctivas Introduzidas

- Reformulação de cenários de governação de arquivos
- Articulação da reformulação de cenários com projecto de inventário e controlo da qualidade dos suportes micrográficos
- Reformulação de cenários de governação de arquivos
- Articulação do projecto arquivo único com projecto de substituição de suporte desenvolvimento de Plano de Implementação dos CSS, redefinição das variáveis de fundamentação s/ IAF, revisão do volume documental a eliminar de acordo com parecer final da DGARQ
- Identificação da documentação de documentação a transferir para arquivo único
- Visitas a Empresas de custódia externa de documentação, actualização de RFI
- Incremento de elaboração de proposta a submeter à Direcção de Acompanhamento
- Benchmarking relativamente a processos de externalização de arquivos
- Incremento de elaboração de proposta a submeter à Direcção de Acompanhamento
- Identificação das massas documentais a transferir por Serviço para arquivo único
- Aprovação pelo CD da aprovação da solução de custódia externa e autorização para desenvolvimento de processo aquisitivo
- Elaboração Portaria de Repartição de Custos
- Aguardar conclusão do Caderno de Encargos e Publicação de Portaria de Repartição de custos

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

OB 9 (5.9.2) Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de Segurança Social.

Indica medid	dor de a			Serviç no de c			ıça Soc	ial que	impler	nentara	ım nov	o regul	amento	arquiv	ístico
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.a.	70	80	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	70	100	100
			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a			

A proposta de nova Portaria do Regulamento Arquivístico foi elaborada conforme previsto até 31 de Dezembro 2008, tendo sido apresentada e aprovada em reunião do CD a 31 de Dezembro daquele ano (projecto 5.4.05 do PAISS08). Foi, de imediato, remetida para parecer à DGARQ, para posterior publicação. O projecto estava dependente do parecer da DGARQ e ainda da obtenção das assinaturas necessárias dos Ministérios da Cultura e Trabalho e Segurança Social. O parecer foi obtido em Julho de 2009 e o novo regulamento foi publicado pela Portaria 1383/2009, de 4 de Novembro.

Depois de concluído o processo de revisão do Regulamento Arquivístico do IS, IP importava implementar nos Serviços as novas regras e procedimentos de conservação arquivística.

Medidas Correctivas Introduzidas

• Antecipação da implementação dos novos requisitos de conservação arquivística pela criação de cadernos de procedimentos e ainda pela realização de acções de formação que abrangeram 1601 formandos (dirigentes e restantes colaboradores) de todos os serviços do ISS, IP.

Sugestões de Melhoria

Nada a assinalar.

Objectivos de Eficiência

OB 10 (3.1.1) Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte.

Indica medid	dor de a		Núme	ero de i	novos o	ontribu	uintes a	compa	nhado	s por g	estor, n	nensalr	nente		
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.d.	5	6	17	15	14	14	13	14	17	16	15	15	15	14	15

Indica medid	dor de a			ero méd alment		ontribu	uintes d	de mese	es ante	riores a	compa	nhado	s por g	estor,	
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.d.	n.d. 45 50 60 61 81 67							76	72	69	78	69	67	66	70

O objectivo foi superado. Salienta-se o bom desempenho dos CDist, com esforço evidente para colmatar a saída de alguns Gestores, por substituição quase imediata, bem como para ultrapassar os constrangimentos provocados por ausências temporárias de alguns Gestores.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada assinalado pela responsável do projecto.

Sugestões de Melhoria

- Estabilizar, com clareza, o conceito de "acompanhamento".
- Colocar ao dispor desta "figura" ferramentas de análise de risco que permitam uma actuação mais assertiva na prevenção do incumprimento.
- Alargar o universo de Gestores, a nível nacional, integrando outras áreas de actuação (além da de Contribuições).
- Parametrizar alertas no sistema informático para os contribuintes que já têm acompanhamento personalizado e que carecem de ser reanalisados por apresentarem sinais de risco.

OB 11 (5.1.1) Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho.

Indica medid			Nº de traba		imento	s Subs	ídio de	Desen	prego	conclu	ídos po	or pess	oas po	r dia de	
VA VO SP Jan Fev Mar Abr Mai Jun									Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
9	9	10	15	14	14	13	13	14	16	19	15	14	13	12	15

Medidas Correctivas Introduzidas

 Avaliação dos resultados mensais (identificando desvios face a desempenhos expectáveis) e uniformização de procedimentos existentes relativos às actividades a considerar nos requerimentos concluídos nos centros distritais.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela responsável do projecto.

OB 12 (5.1.2) Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho.

Indica medid	dor de a		Nº de	reque	rimento	s Prest	tações	Familia	res coi	ncluído	s por p	essoa	por dia	de trak	alho
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
8	9	10	11	10	9	10	12	10	11	12	11	10	11	12	11

Medidas Correctivas Introduzidas

 Avaliação dos resultados mensais (identificando desvios face a desempenhos expectáveis) e uniformização de procedimentos existentes relativos às actividades a considerar nos requerimentos concluídos nos centros distritais.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela responsável do projecto.

OB 13 (5.1.13) Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho.

Indica medid	dor de a		N.º de	e relató	rios de	acomp	anham	ento té	cnico d	da Insti	tuição	por PD	т		
VA VO SP Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set C											Out	Nov	Dez	2009	
1	1	1	0	0 0 1 1 1 1 1 1 1 1											1

Indica medid			N.º de	e inforn	nações	e relat	órios p	roduzio	los / P[т					
VA	VO	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1

O objectivo integra dois indicadores, a saber, (1) N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição por pessoa dia de trabalho e (2) N.º de informações e relatórios produzidos por pessoa dia de trabalho. O primeiro indicador considera os relatórios produzidos, independentemente do n.º de visitas efectuadas de acordo com o Manual de Cooperação bem como os relatórios de verificação do Plano de Melhorias. O segundo indicador considera as informações/relatórios elaborados no âmbito do acompanhamento a respostas sociais nas seguintes áreas: celebração, revisão, suspensão ou cessação dos acordos; anexos dos acordos de Pré-escolar; pedidos e respostas a GAI, DF, IGMTSS; processo de reclamações; pedidos de atribuição de subsídios eventuais e/ou Fundo de Socorro Social; Controlo de frequências mensais; e acompanhamento de respostas sociais licenciadas.

O primeiro indicador foi superado enquanto o segundo não foi alcançado. Considera-se que, pese embora o acompanhamento constante no sentido da recuperação deste indicador, o mesmo não foi alcançado, pois as informações estabelecidas quanto aos procedimentos a seguir suscitavam dúvidas e verificou-se que eram insuficientes. Por outro lado, a imputação de tempos a estas actividades não estava também estabilizada. Todavia, em termos médios, o objectivo no âmbito da produtividade da cooperação foi concretizado.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Acompanhamento permanente e sistemático através de acções de monitorização ao longo do ano.
- Elaboração de Plano de recuperação de objectivos.

Sugestões de Melhoria

 Rever o conteúdo das actividades incluídas no segundo indicador, de modo a enquadrar de forma adequada à realidade da cooperação.

OB 14 (5.5.1) Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte.

Indica medid			N.º de	e dias c	lecorric	los até	ao fech	no do m	nês em	causa					
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
7	8	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	6	4	6	6

Medidas Correctivas Introduzidas / Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela responsável do projecto.

Objectivos de Qualidade

OB 15 (2.1.2) Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações).

Indica medid	dor de a		% de	requer	imento	s com t	empo d	de defe	rimento	inferio	or ou ig	ual a 2	0 dias		
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
94	95	97	98	93	93	95	96	97	96	94	93	93	96	95	95

Com a entrada em vigor do DL 68/2009, de 20 de Março, os requerimentos de prestações de desemprego apresentados fora do prazo deixaram de ser indeferidos por esse motivo.

Com esta alteração, foi necessário implementar uma solução de contingência para que estes requerimentos pudessem ser tratados pela aplicação informática, ou seja, foi necessário registar o requerimento não na data de apresentação, mas numa data anterior como se ele tivesse sido apresentado dentro do prazo.

Este procedimento determinou que os tempos máximos de deferimento fossem afectados negativamente. Este constrangimento manteve-se durante todo o ano de 2009 e só foi corrigido pelo II,IP em Fevereiro de 2010.

De referir, ainda, que para além do aumento do número de processos de desemprego, as equipas que tratam estes processos também tiveram que tratar um número significativo de processos de *layoff*, sendo que o registo destas situações é todo ele manual.

Medidas Correctivas Introduzidas

Planos de contingência para ultrapassar os erros da aplicação informática.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável do projecto

OB 16 (2.1.3) Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações).

Indica medid	dor de a		% de	requer	imento	s com t	tempo (de defe	rimento	o inferio	or ou ig	ual a 2	0 dias		
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
1	95	97	100	98	98	96	97	97	97	96	95	94	98	97	97

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada a assinalar pelo responsável do projecto.

Sugestões de Melhoria

Alargamento do projecto SINUS a todos os Centros de Saúde.

OB 17 (2.1.4) Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.

Indica medid	dor de a		Temp	o médi	io de pr	rocessa	amento	do abo	no de	família					
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
49	30	27	53	63	64	43	50	43	36	41	42	35	26	31	43

Destaca-se a evolução conseguida neste objectivo que terminou o ano com tempos médios de processamento de 35 dias em Outubro, 26 dias em Novembro e 31 dias em Dezembro. A meta prevista para o ano 2009 não foi atingida sobretudo devido aos seguintes factores:

- Escassez de recursos humanos;
- Primeiro ano de apresentação da prova escolar através da Segurança Social Directa com atrasos relativos ao fornecimento das palavra-passe;
- Implementação oficiosa da nova prestação bolsa de estudo;
- Necessidade de proceder ao redesenho de circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos, visando maior rigor na obediência aos princípios legais vigentes e maior transparência às práticas implantadas.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Acções de sensibilização/orientações relacionadas com o redesenho dos circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos;
- Emissão de Orientações com vista a minimizar os constrangimentos identificados;
- Aperfeiçoamento da articulação com o Ministério das Finanças em sede de troca electrónica dos rendimentos para efeitos de prova anual de rendimentos.

Sugestões de Melhoria

- Melhorar os procedimentos da prova escolar via SSDirecta
- Aperfeiçoar a articulação com o Ministério da Educação, quer no âmbito da prova escolar quer no âmbito da bolsa de estudo;
- Emissão centralizada das declarações da acção social escolar via SSdirecta e respectiva expedição no início de cada ano civil, por forma a que as mesmas possam traduzir a actualização dos escalões em vigor a partir de Janeiro de cada ano;
- Contagem dos prazos a contar da data do último documento entregue;
- Implementar as medidas decorrentes do redesenho dos circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento de requerimentos e a adopção de boas práticas.

OB 18 (2.1.10) Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética).

Indica medid	dor de a		Temp	o méd	io de pı	ocessa	amento	do ISS	, IP (m	édia po	nderad	a)			
VA	VO	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
109	76	68	79	72	63	66	66	60	73	71	69	73	64	59	69

Indica medid	dor de a		Temp	o médi	o de pr	ocessa	amento	do ISS	, IP (mo	édia ari	tmética	1)			
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
81	69	62	71	63	59	60	62	60	65	63	69	63	56	51	63

Medidas Correctivas Introduzidas

- Solução de contingência no âmbito da interligação da aplicação RSI com outros subsistemas e com o CNP.
- Disponibilização do indicador relativo ao tempo de concepção da informação social.
- Emissão de orientações.

Sugestões de Melhoria

- Implementar as medidas decorrentes do Score II.
- Interligação da aplicação RSI com os outros subsistemas e com o CNP (fiscalização oficiosa dos rendimentos)
- Inclusão de um objectivo relacionados com as alterações decorrentes de PROAVE (Processos de Averiguação) irregulares
- Contagem dos prazos a partir da data do último documento entregue.

OB 19 (2.2.1) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias.

Indica medid			Temp	o médi	io de co	onclusã	io								
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
64	55	50	56	56	58	54	51	45	67	48	52	52	53	50	51

Medidas Correctivas Introduzidas / Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela responsável do projecto.

OB 20 (4.1.1) Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%.

Indica medid			% de	% de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos											
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
0	28	25	32	32	29	25	n.d.	36	31	34	37	41	30	28	33
							n.d.								

A proposta inicial do objectivo 4.1.1 previa uma meta de 25% pessoas com tempos de espera superiores a 30, a qual veio a ser alterada em Maio de 2009 para 28%, por verificação de que o esforço de redução a levar a efeito pelos CDist seria irrealista no contexto actual e tendo em conta os resultados dos anos anteriores.

Este indicador é influenciado directamente por três factores: afluência dos Clientes; RH disponíveis e Tempo de Atendimento. A procura é dificilmente controlável pelos intervenientes no indicador e são vários os factores externos, circunstanciais, que a podem influenciar, como a crise que se fez sentir ao longo de 2009.

Assim, apesar dos dados não demonstrarem um aumento efectivo nos atendimentos realizados, destacamos que com menos 7% de Recursos Humanos disponíveis apenas se verificou um decréscimo de 1% nos atendimentos efectuados. Este binómio só é possível porque a produtividade aumentou novamente, superando o objectivo estipulado.

Salienta-se ainda que, com esta redução dos Recursos Humanos disponíveis, e mesmo não atingido a meta estipulada, verificou-se uma evolução positiva neste indicador, pois em 2008 foram 34% os Clientes que esperaram mais de 30 minutos nos Serviços de Atendimentos da Segurança Social.

Este indicador é registado através dos Sistemas de Gestão de Filas de Espera (SGFE) existentes somente nos Serviços de Atendimento com maior afluência (inicialmente eram cerca de 100, dos 343 Serviços de Atendimento existentes). Durante o ano de 2009 verificou-se que alguns destes SGFE se avariaram, pois alguns deles estão obsoletos, e não voltaram a ser reparados ou tiveram longos períodos de inactividade, o que influi também o valor final obtido.

Medidas Correctivas Introduzidas

- A instalação do Sistema Integrado de Gestão do Atendimento, que irá substituir os SGFE, alargando o grupo de Serviços monitorizados e garantindo a continuidade na recolha da informação.
- Implementação do modelo futuro e das recomendações, decorrente do projecto ÚNICA, que visa a uniformização da prestação de informação na Segurança Social.
- Implementação do atendimento diferido, nos Serviços de Atendimento com maior afluência, que pretende que o Cliente deixe o seu pedido e seja posteriormente contactado.

Sugestões de Melhoria

- Reforçar o atendimento com recursos qualificados, permitindo não só dar resposta à procura inevitável, mas também para que os RH se possam actualizar, sem que esse esforço se reflicta na ausência de capacidade de resposta dos serviços (muitas vezes para frequentar uma formação o SA fica com capacidade de resposta de 50%, aumentando obviamente os tempos de espera).
- O Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) tem demonstrado algumas fragilidades que tem implicações bastante significativas aquando dos atendimentos, pois a resposta de processo é toda suportada no SISS.

Estudar um circuito/processo eficaz para emissão de declarações, que são cada vez mais solicitadas e representam uma parte significativa dos atendimentos realizados. Para que sejam emitidas de forma célere, mas rigorosa e uniforme em todo o país é necessário um sistema de suporte integrado e ágil.

OB 21 (4.3.1) Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos

Indica medid	dor de a		% de	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto											
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.a.	80	82	n.a.	n.a.	n.a.	92	90	91	94	96	97	97	96	95	94
			n.a.	n.a.	n.a.										

Indica medid				% de chamadas telefónicas "atendidas", num tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos											
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
n.a.	95	97	n.a.	n.a.	n.a.	92	90	65	68	56	33	33	28	44	55
			n.a.	n.a.	n.a.										

O objectivo integra dois indicadores, a saber, (1) percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" e (2) percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos". O primeiro indicador foi superado enquanto o segundo não foi alcançado, conduzindo em termos médios à não concretização do objectivo. Tal deveu-se a diversos factores, dos quais se destacam:

- Insuficiência de recursos humanos e de capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) para fazer face ao volume da procura dirigida a este novo canal de atendimento em 2009, com maior impacto a partir de Junho, Agosto e Setembro, datas em que foram integrados novos serviços:
 - Junho 2009, Integração do atendimento de apoio a DRI/DRO e Regime Público de Capitalização;
 - Agosto 2009, Reencaminhamento para o Via Segurança Social das chamadas dos Centros Distritais da Segurança Social (excepto Lisboa e Porto);
 - Setembro 2009, Integração do atendimento IEFP.

- Afectação de 14% dos recursos humanos disponíveis ao tratamento de pedidos por e-mail / fax cujo volume representou 18% da procura total de respostas;
- Níveis de performance e resposta dos sistemas/tecnologias de informação não uniformes, e por vezes muito baixos, ao longo de 2009, o que teve impacto negativo nos níveis de serviço e na capacidade de atendimento (telefónico e não telefónico) do Centro de Contacto;
- Tempo médio de atendimento de cada chamada superior em 30% ao tempo estimado, de 4 minutos por chamada.

Medidas Correctivas Introduzidas

- Utilização de "guiões de atendimento" que contêm informação detalhada sobre todos os produtos e serviços que são disponibilizados pela Segurança Social, e estão escritos numa linguagem clara, acessível, e fácil de compreender pelos assistentes de atendimento, e pelos cidadãos e empresas que contactam o Via Segurança Social para esclarecer dúvidas.
- A elaboração de "processos de atendimento" telefónico para cada linha de produtos e serviços foi igualmente um factor que contribuiu de forma importante para aumentar a % de chamadas resolvidas no 1° contacto.
- Reforço do número de recursos humanos de 113 (no arranque do projecto) para 233 no final de 2009, através de acções sucessivas de selecção, formação, e recrutamento desenvolvidas pelo Outsourcer que gere a operação de atendimento.
- Reforço da capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) de 90 posições (no arranque do projecto) para 120 em Março 2009, e para 150 em Setembro 2009, estando previsto novo aumento para 215 em Janeiro 2010.
- Correcções, ajustamentos e melhorias aos sistemas/tecnologias de informação.
- Aplicação gradual da segmentação e especialização do atendimento a partir de Junho 2009, com a integração dos atendimentos a DRI/DRO e Regime Público de Capitalização, e reforço em Setembro 2009 com a integração do atendimento do IEFP.

Sugestões de Melhoria

- Melhorar e completar a informação dos "guiões de atendimento" e a base de conhecimento usada pelo Via Segurança Social;
- Melhorar e completar os "processos de atendimento" telefónico para cada linha de produtos e serviços.
- Introdução, em 2010, do atendimento automático através do IVR (Interactive Voice Response), para informações referentes ao pagamento

de subsídios e prestações sociais, e ao estado de pedidos efectuados pelos clientes, que poderá estar disponível 24 horas. Prevê-se que esta medida possa aumentar a capacidade de atendimento em cerca de 30%.

OB 22 (5.7.3) Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009.

Indica medid	dor de la		Таха	Taxa de redução de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas											
VA	vo	SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2009
0	1	1	n.d.	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1

A meta prevista para o ano 2009 não foi atingida sobretudo devido aos seguintes factores:

- Atraso na implementação dos requisitos que foram definidos e aprovados, em Março de 2009, para o barramento dos erros à entrada da entrega de DR na SSDirecta e respectiva validação on-line com o SISS;
- Entrada em vigor, em Janeiro de 2009, da nova portaria da Iniciativa de Emprego de 2009, causando inúmeros erros, situações essas que aguardam regularização por parte do II, estando até ao momento regularizadas apenas as DR até Abril;
- Entrada em vigor do novo regime de protecção social dos trabalhadores que exercem Funções Públicas sendo necessário compilar toda a informação recebida dos institutos públicos no sentido de regularizar o SISS;
- Implementação parcial de soluções automáticas de correcção de erros.

Medidas Correctivas Introduzidas

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pelo responsável do objectivo.

Parte II - Comparação de unidades de produção homogéneas

II.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas

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

A comparação dos Centros Distritais foi efectuada considerando-se os mesmos objectivos previstos no QUAR do ISS, IP, com excepção dos objectivos 6, 7, 8, 9, 14 e 21, abaixo listados, uma vez que não eram desdobráveis para os CDist.

Quadro 9 Unidades de produção homogéneas - objectivos e ponderações

Objectivos	ISS, IP	CDist
Objectivos de Eficácia	40,0%	40,0%
OB 1 (1.1.1) Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000.	11,111%	20%
OB 2 (1.1.3) Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado.	11,111%	20%
OB 3 (1.2.1) Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais.	11,111%	20%
OB 4 (1.2.2) Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%.	11,111%	20%
OB 5 (2.5.1) Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade.	11,111%	20%
OB 6 (4.2.2) Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009.	11,111%	0%
OB 7 (5.7.4) Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos.	11,111%	0%
OB 8 (5.9.1) - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único.	11,111%	0%
OB 9 (5.9.2) Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de Segurança Social.	11,111%	0%

Quadro 9 Unidades de produção homogéneas – objectivos e ponderações (cont.)

Objectivos	ISS, IP	CDist
Objectivos de Eficiência	25,0%	25,0%
OB 10 (3.1.1) Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte.	20%	25%
OB 11 (5.1.1) Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho.	20%	25%
OB 12 (5.1.2) Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho.	20%	25%
OB 13 (5.1.13) Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho.	20%	25%
OB 14 (5.5.1) Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte.	20%	0%
Objectivos de Qualidade	35,0%	35,0%
OB 15 (2.1.2) Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações).	12,5%	14,286%
OB 16 (2.1.3) Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações).	12,5%	14,286%
OB 17 (2.1.4) Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.	12,5%	14,286%
OB 18 (2.1.10) Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética).	12,5%	14,286%
OB 19 (2.2.1) Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias.	12,5%	14,286%
OB 20 (4.1.1) Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%.	12,5%	14,286%
OB 21 (4.3.1) Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos.	12,5%	0%
OB 22 (5.7.3) Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009.	12,5%	14,286%

Nota: Relativamente ao OB 18 apenas é considerada a média ponderada para os CD's.

O Quadro 10 resume as principais características do quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP, no que se refere ao número de objectivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros. No parâmetro qualidade, o indicador 18.2, segundo indicador do objectivo 18 não se aplica aos CDist, dado tratar-se de forma de agregação para o resultado do ISS, IP.

Quadro 10 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2009 - Principais Características

Parâmetros/Perspectivas	N.º de Objectivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	5	7	40,0%
Eficiência	4	6	25,0%
Qualidade	7	7	35,0%
Total	16	20	100%

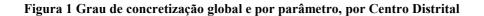
II.2 Grau de concretização global e por parâmetro

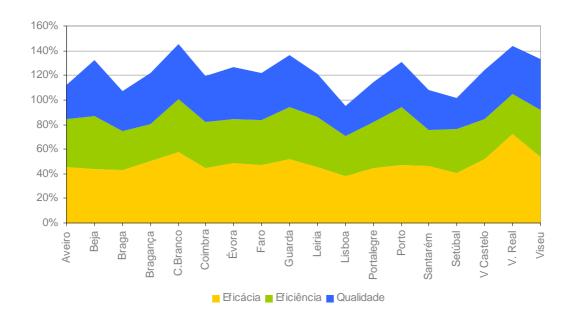
Os quadros infra permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global (resultado) quer por parâmetro.

No que diz respeito ao parâmetro eficácia o grau de concretização oscilou entre 181% em Vila Real e 94% em Lisboa. Quanto à eficiência, a concretização oscilou entre 188% no Porto e 115% em Santarém. A Qualidade variou entre um mínimo de 71% em Lisboa e um máximo de 131% em Beja. Globalmente, o grau de concretização variou entre 95% em Lisboa e 146% em Castelo Branco.

Quadro 11 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Centros Distritais	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Global
Aveiro	114%	154%	80%	112%
Beja	110%	172%	131%	133%
Braga	108%	126%	94%	107%
Bragança	125%	123%	118%	122%
Castelo Branco	145%	171%	129%	146%
Coimbra	111%	151%	107%	120%
Évora	122%	143%	121%	127%
Faro	117%	148%	110%	122%
Guarda	131%	167%	122%	137%
Leiria	113%	162%	100%	121%
Lisboa	94%	131%	71%	95%
Portalegre	111%	149%	94%	115%
Porto	118%	188%	103%	130%
Santarém	116%	115%	93%	108%
Setúbal	101%	143%	72%	101%
Viana do Castelo	130%	130%	115%	125%
Vila Real	181%	131%	111%	144%
Viseu	134%	152%	118%	133%





Quadro 12 Ranking global e por parâmetro

Eficácia		Eficiência		Qualidade		Global	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Vila Real	181%	Porto	188%	Beja	131%	Castelo Branco	146%
Castelo Branco	145%	Beja	172%	Castelo Branco	129%	Vila Real	144%
Viseu	134%	Castelo Branco	171%	Guarda	122%	Guarda	137%
Guarda	131%	Guarda	167%	Évora	121%	Viseu	133%
Viana do Castelo	130%	Leiria	162%	Viseu	118%	Beja	133%
Bragança	125%	Aveiro	154%	Bragança	118%	Porto	130%
Évora	122%	Viseu	152%	Viana do Castelo	115%	Évora	127%
Porto	118%	Coimbra	151%	Vila Real	111%	Viana do Castelo	125%
Faro	117%	Portalegre	149%	Faro	110%	Faro	122%
Santarém	116%	Faro	148%	Coimbra	107%	Bragança	122%
Aveiro	114%	Évora	143%	Porto	103%	Leiria	121%
Leiria	113%	Setúbal	143%	Leiria	100%	Coimbra	120%
Portalegre	111%	Vila Real	131%	Portalegre	94%	Portalegre	115%
Coimbra	111%	Lisboa	131%	Braga	94%	Aveiro	112%
Beja	110%	Viana do Castelo	130%	Santarém	93%	Santarém	108%
Braga	108%	Braga	126%	Aveiro	80%	Braga	107%
Setúbal	101%	Bragança	123%	Setúbal	72 %	Setúbal	101%
Lisboa	94%	Santarém	115%	Lisboa	71%	Lisboa	95%

Parte III – Comparação com o desempenho de Serviços idênticos

Foram três as áreas em que foi possível, durante o ano de 2009, estabelecer comparações com o desempenho ao nível internacional, tendo as mesmas obtido resultados que engrandecem o ISS, IP e este ter sido seleccionado, juntamente com o II, IP como finalista nos Prémios Europeus de e-Government.

III.1 Protecção Social de Cidadania

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

Neste âmbito e com o objectivo de constituir um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente as Respostas Sociais, o ISS, I.P. desenvolveu, até ao final de 2009, os seguintes nove modelos de avaliação das respostas sociais:

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

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

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

No ano 2009, e com o objectivo de melhoria da qualidade dos serviços prestados, foram consolidadas as acções decorrentes do Projecto de Reengenharia de Processos e Criação de Serviços Partilhados no ISS, IP.

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

III.3 Prémios Europeus de e-Government (4th European eGovernment Awards)

Em Novembro de 2009, inserido na realização da 5ª Conferência Ministerial de eGovernment (5th Ministerial eGovernment Conference) da Presidência da União Europeia da Suécia, teve lugar a atribuição dos prémios ganhos nas categorias dos projectos a seguir elencados. Esta quarta edição contou com a presença de 52 projectos finalistas, de 17 países membros da União Europeia, num total de 259 candidaturas apresentadas por 31 países.

Os projectos foram divididos nas seguintes categorias:

- 1^aCategoria—eGovernment supporting the Single Market (5 finalistas)
- 2^aCategoria eGovernment empowering citizens (18 finalistas)
- 2^aCategoria eGovernment empowering businesses (6 finalistas)
- 3^aCategoria–eGovernment enabling administrative efficiency and effectiveness(23 finalistas)
- Prémio Público (maior número de votações online).

O ISS, IP concorreu em parceria com o II, IP, com o serviço VIA Segurança Social na segunda categoria, eGovernment empowering citizens, facilitando o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, tendo sido seleccionado como finalista.

A solução tecnológica criada para o VIA Segurança Social, desenvolvida pelo II, IP, permite que numa única aplicação informática todos os operadores do Centro de Contacto consigam responder a todas solicitações telefónicas de uma forma rápida. A criação dos Guiões de Atendimento que abrangem todas as temáticas da Segurança Social também foi um passo muito importante para o sucesso do VIA, permitindo sintetizar todas as matérias do sistema Segurança Social de uma forma simples e clara, sem utilizar linguagem legislativa ou técnica, compreensível para todos. Estão disponíveis para todos os operadores do Centro de Contacto através da aplicação de consulta que utilizam, e igualmente disponíveis para o público em geral através do site da Segurança Social, sob a forma de Guias Práticos.

A instalação do Centro de Contacto em Castelo Branco, veio permitir a criação de emprego, e combater o factor de desertificação nessa região interior do País, e foi um aspecto muito apreciado na avaliação feita pelo júri. Outro aspecto bastante positivo da avaliação foi o facto de a tecnologia desenvolvida para o VIA Segurança Social ser transmissível a outras Instituições, existindo já um acordo entre o ISS e o IEFP para o atendimento da linha do IEFP dentro do Centro de Contacto da Segurança Social, com toda a tecnologia adaptada aos conteúdos desse Instituto.

A participação da Segurança Social nesta edição foi extremamente positiva e enriquecedora, permitiu mostrar fora de portas o que de melhor e mais positivo se faz em Portugal, de modo a garantir direitos, promover a aproximação do cidadão ao sistema público da Segurança Social e tornar o sistema mais seguro, eficaz, fiável, simples e rápido de utilizar.

Capítulo 3 Balanço Social

•					
T		1	•		
	n	П	1	r	Δ
	ш	u		·	·

Balanço Social do	ISS, IP	20091	45
	,		

Balanço Social do ISS, IP 2009

O Balanço Social do ISS, IP é apresentado em anexo (Anexo 6).

Capítulo 4 Avaliação Final

Índice

Introdução	149
Parte I – Breve Análise conjuntural	149
I.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social	
Parte II – Breve Análise dos Resultados	155
II.1 Indicadores de Avaliação e Responsabilização	
Parte III – Auto-Avaliação	
III.1 Matriz de Apuramento do Grau de Excelência dos Serviços a aplicar p	
GEP	
III.1.1 Análise da produtividade	
III.1.2 Análise "Custo-Eficácia"	
III.1.3 Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço	em
comparação com anos anteriores	
III.1.4 Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente per	or
comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta	1.50
igualmente melhorias de eficiência	
III.1.5 Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência Qualidade)	e 160
III.1.6 Análise de desvios.	160
III.1.7 Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução da	
políticas públicas)	
III.1.8 Satisfação dos utilizadores	
III.1.9 Satisfação dos colaboradores	
III.1.10 Processos e sistema de indicadores de desempenho	
III.1.11 Planeamento e estratégia	
Parte IV – Avaliação Final	167
IV.1 Menção qualitativa proposta	167
Índice de Quadros	
Quadro 1 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização	155
Índice de Figuras	
Figura 1 Evolução da Despesa	149
Figura 2 Evolução do número de beneficiários activos	150
Figura 3 Evolução do número de beneficiários inactivos	150
Figura 4 Evolução do número de atendimentos	
Figura 5 Evolução dos Recursos Humanos	
Figura 6 Evolução do número de beneficiários das prestações	151
Figura 7 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações	150
imediatasFigura 8 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema	
Verificação de Incapacidades Temporárias	
volinoagao ao inoapaoladaoo Tollipolaliao	1,52

Figura 9 Evolução do número de processos de certificação de doença profissionais e da despesa	
Figura 10 Evolução do número de processos no âmbito da Protecção	Jurídica
Figura 11 Evolução do número de acções de Fiscalização e apuramer Figura 12 Recursos Financeiros	ntos.154
Figura 13 Recursos Humanos	
Figura 14 Taxa de realização por objectivo	
Figura 15 Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitori	
	166
Figura 16 Extracto do relatório de monitorização mensal do PAISS	

Introdução

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

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

Parte I – Breve Análise conjuntural

I.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 1 Evolução da Despesa

A despesa global sem transferências e subsídios, componentes da área de missão do Instituto evidenciou entre 2006 e 2008 um movimento descendente, fruto do esforço de contenção/redução da despesa no Instituto nas componentes de aquisições de bens e serviços e bens de capital, de juros e encargos, bem como, da redução das despesas com pessoal. Em 2009 registou um aumento de 4% face ao ano anterior.

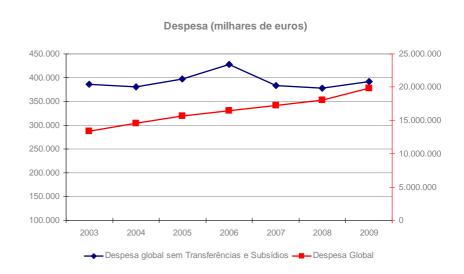


Figura 2 Evolução do número de beneficiários activos

O número de beneficiários activos regista desde 2006 um ligeiro aumento, com o total de beneficiários a reflectir um aumento acumulado de 1% no período de 2007 a 2009. Comparando os dois últimos anos, verifica-se uma diminuição de 2% nos trabalhadores por conta de outrem, e de 8% nos trabalhadores independentes, registando o número de desempregados um acentuado aumento de 22% (99.101), face a 2008.

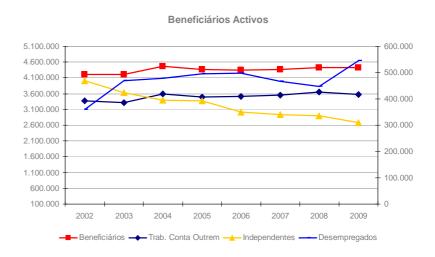


Figura 3 Evolução do número de beneficiários inactivos

Em 2009, o número de beneficiários inactivos, pensionistas, ultrapassa os 2,7 milhões.

No período em análise, verificou-se um crescimento médio de 2% ao ano.

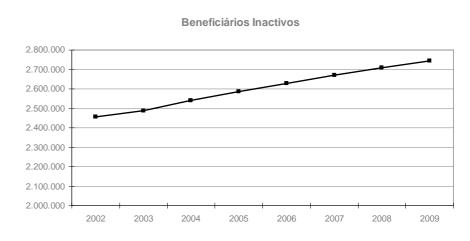


Figura 4 Evolução do número de atendimentos

Após o decréscimo do nº de atendimentos no período de 2004 a 2006, verificou-se um significativo aumento nos dois anos seguintes. Em 2009 efectuaram-se menos 117.952 atendimentos (1%), face ao ano anterior.

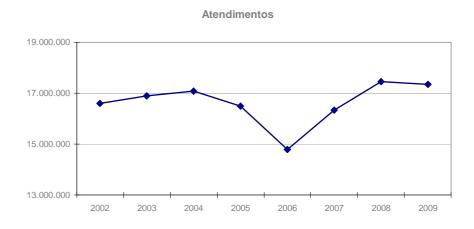


Figura 5 Evolução dos Recursos Humanos

O número de recursos humanos mostra desde 2004 uma linha descendente, em média 6% por ano, com o total de trabalhadores a atingir uma diminuição de 4.212 (26%) entre 2004 e 2009.

Em 2009 o número de recursos humanos situa-se nos 11.720.

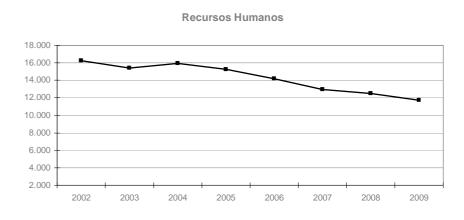


Figura 6 Evolução do número de beneficiários das prestações

O número de beneficiários de **parentalidade**, em 2009 regista um crescimento de 7% face a 2008, situando-se agora em 77.263.

O número de beneficiários do **subsídio por doença** situa-se desde 2009 nos 544.783,mais 7% do que no ano anterior.

O número de beneficiários das **prestações familiares** registou entre 2007 e 2009 um aumento médio de 2% ano, atingindo neste último ano 1,8 milhões de beneficiários.

O número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção mostra uma linha ascendente ao longo do período em análise, sendo o crescimento em 2009 de 11% (mais 38.476 beneficiários).

O Complemento Solidário para Idosos, em fase implementação revelou de 2007 para 2008 um crescimento exponencial. Em 2009 aumentou 28%, mais 50 mil beneficiários do que no ano anterior.

50.000

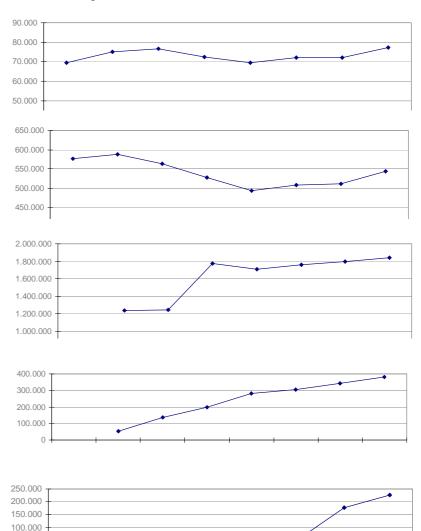
2002

2003

2004

2005

2006



2008

2009

2007

Figura 7 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações imediatas

O tempos médios de processamento do subsidio de maternidade, em 2009 aumentou 15 dias.

O RSI registou em 2009 uma diminuição de 50 dias.

Em 2009 o tempo médio de processamento das prestações familiares diminuiu 43%, situando-se agora em 31 dias.

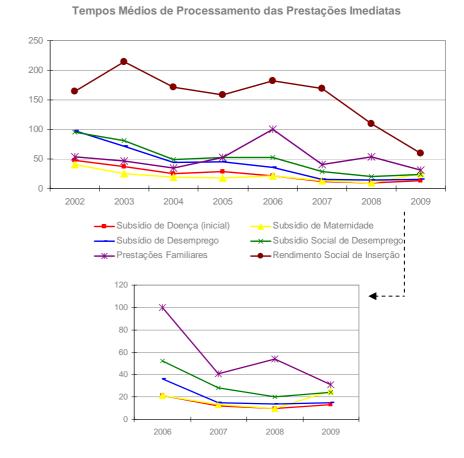


Figura 8 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

O número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias subiu exponencialmente entre 2004 e 2008, verificando-se em 2009 uma diminuição de 5%.



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

O número de processos no âmbito do Sistema de Certificação de Doenças Profissionais situa-se em 2009 nos 4.463. A taxa de certificação de doenças com incapacidade ronda os 37%, sendo de 24% a certificação de doenças sem incapacidade e de 39% os processos sem doença profissional.

A despesa com as doenças profissionais atingiu em 2009 os 70 milhões de euros.

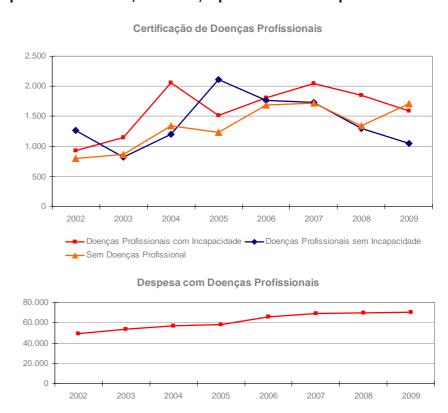


Figura 10 Evolução do número de processos no âmbito da Protecção Jurídica

O número de processos no âmbito da Protecção Jurídica subiu de 2008 para 2009 cerca de 32% situando-se em mais de 180 mil processos. A taxa de deferimento situa-se nos 75%. Os deferimentos tácitos verificaram um movimento acentuado no sentido descendente, desde os 35% em 2005 para os 0,02% em 2009 (42 casos).

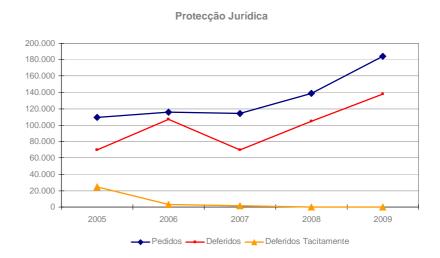
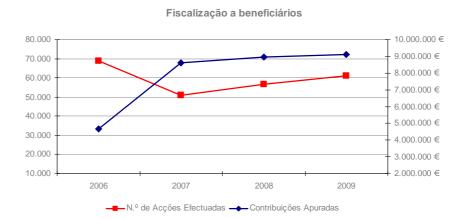
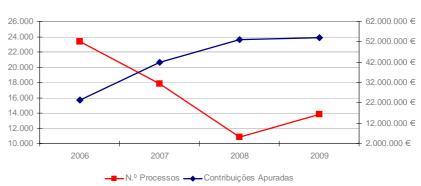


Figura 11 Evolução do número de acções de Fiscalização e apuramentos

O número de acções de fiscalização verificou desde 2006 um processo descendente, no caso das fiscalizações a entidades empregadoras de -41%. Por seu lado, as acções revelaram-se muito mais eficazes, já que o volume de contribuições apuradas duplicou no primeiro caso e mais do que duplicou no segundo.



Fiscalização a entidades empregadoras



Parte II – Breve Análise dos Resultados

II.1 Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 1 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2007	2008	2009	Tendência
Nº de idosos com prestação deferida	56.178	180.481	237.266	^
% de famílias com acordo de inserção assinado	61%	86%	98%	^
% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado		-	107% (em Junho)	^
Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação			43%	^
Taxa de execução financeira	n.a.	17%	35%	^
Taxa de execução fisica		-	24%	-
Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	52%	61%	46%	->
Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	2.095.855	3.915.471	7.325.357	^
Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos		75%	80%	^
Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único		-	0%	-
Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação		-	100%	^
Nº de contribuintes com acompanhamento personalizado (a)	-	21.340	29.139	^
Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte		-	70	-
N^{o} de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	6,8	8,7	15	^
N^{o} de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	4,8	7,8	11	^
N^{o} de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho		-	0,7	-
Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho		-	1,2	-
Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa	-	8	6	^
Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias (desemprego)	90%	94%	95%	^
Percentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias (doença)	93%	95%	97%	^
Tempo médio de processamento do abono de família	41	48	43 dias	^
Tempo médio de processamento do RSI (m.p) (b)	184	76	69	^
Tempo médio de processamento do RSI (m.a.) (b)	115	66	63	^
Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	184	76	51	^
Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos (c)	33%	33%	33%	→
Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto"	-	-	94%	-
Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	-	-	55% em 60 segundos	-
% de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	2,41	0,8	1,30%	^
				•

⁽a) Em 2009 foi alterada a métrica para o n.º médio de contribuintes acompanhados por mês. Para efeitos de comparação, optouse por efectuar os cálculos para a métrica anterior.

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

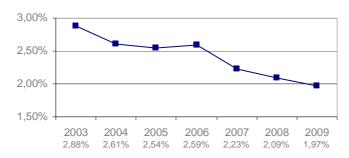
⁽c) Valor de 2008 sem Jul e Set.

Figura 12 Recursos Financeiros





Tendência 2002 a 2009: Rácio Despesas de Administração/Despesa Global

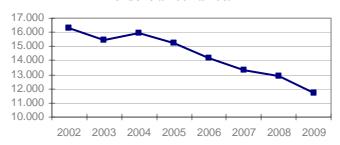


Previsto e Executado 2009

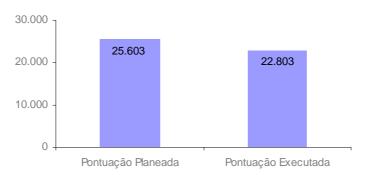


Figura 13 Recursos Humanos

Tendência 2002 a 2009



Previsto e Executado 2009



Parte III – Auto-Avaliação

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

III.1.1 Análise da produtividade

Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos acima do planeado (=1). Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado (=2)

Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos abaixo do planeado.

Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos acima do planeado. Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado. Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos abaixo do planeado.

Grau de concretização global 110%. Execução de 90% da pontuação planeada.

III.1.2 Análise "Custo-Eficácia"

Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros acima do planeado (=1). Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado (=2)

Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros abaixo do planeado. Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros acima do planeado. Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado. Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros abaixo do planeado.

Grau de concretização global 110%.
Execução de 99,64% dos recursos financeiros. Saldo de 72.691.110€.

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

Para o ano de 2009, consideram-se os resultados obtidos nos indicadores do QUAR. Não existe histórico (pelo menos, informação para o ano imediatamente anterior ou para os dois anos precedentes ao ano em avaliação) em mais de 80% dos indicadores do QUAR do serviço.

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

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

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

Evolução positiva em 92% dos indicadores em comparação com os anos anteriores, ver II.1. Evolução positiva e significativa nos resultados de todos os indicadores do QUAR (com histórico), em comparação com o/os ano(s) anterior(es).

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

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

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

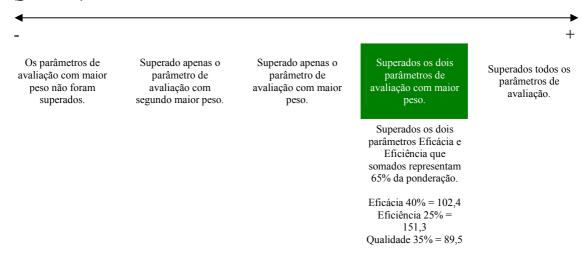
Verifica-se uma das seguintes situações, devidamente validada pelo GPEARI: 1) o servico apresentou mais do que uma justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço apresentou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

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

Modelos de avaliação das respostas sociais Reengenharia de Processos e Criação de Serviços partilhados no ISS, IP. Via Segurança Social Projecto Finalista nos Prémios Europeus de e-Government (4th European eGovernment Awards).

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

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



III.1.6 Análise de desvios.

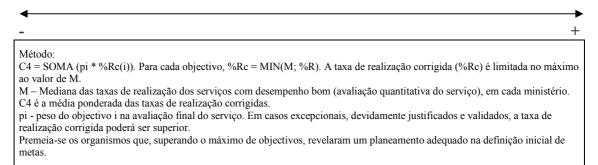
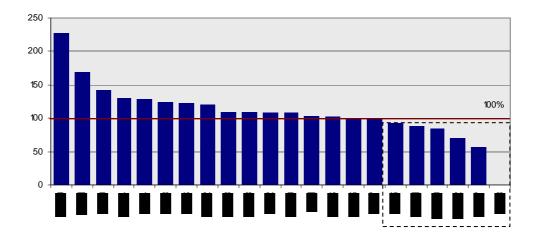


Figura 14 Taxa de realização por objectivo



O grau de concretização global foi de 110% e as taxas de realização oscilaram entre um máximo de 227% e um mínimo de 57%, tendo o objectivo (5.9.1) transitado para o ano 2010; para a designação de cada objectivo, vide Anexo 7. Ordenando as taxas

de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 108%.

Os valores mais atípicos, *outliers*, correspondem à taxa de realização mais alta e mais baixa, o que poderá indicar que a meta estabelecida não foi razoável na primeira situação, ver Figura 14.

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

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

Informação disponível comprova a existência de incumprimentos significativos, no ano em avaliação, na prossecução de políticas públicas. (ex.: GOPs, Programa Nacional de Reformas, Programa Simplex, ...)

Informação disponível comprova a existência de incumprimentos na prossecução de políticas públicas, no ano em avaliação, mas com tendência para correcção.

Informação disponível comprova a existência de incumprimentos na prossecução de políticas públicas, no ano em avaliação, mas existe uma clara tendência de melhoria.

Informação
disponível
comprova o
contributo positivo
do serviço na
prossecução das
políticas públicas,
no ano em
avaliação.

Dados disponíveis enaltecem o contributo positivo do serviço para a prossecução das políticas públicas.

Complemento
Solidário para Idosos
Programa de
Alargamento da Rede
de Equipamentos
Sociais
Novo regime da
Parentalidade
Prova escolar via
Internet
Via Segurança Social
Grau de Satisfação dos
Utilizadores com a
Segurança Social =
79,60%

III.1.8 Satisfação dos utilizadores.

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) opinião dos utilizadores não é auscultada. 2) satisfação dos utilizadores considerada apenas em termos de reclamações externas. As reclamações são tratadas quando ocorrem, sem grande esforço para detectar ou corrigir a origem.

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) grau de satisfação dos utilizadores aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação inferior a Satisfaz (ou equivalente). 2) Existe uma política de tratamento das reclamações mas necessita de aperfeiçoamento.

Verifica-se uma das seguintes situações:

1) grau de satisfação dos utilizadores aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação igual a Satisfaz (ou equivalente). 2) Existe uma política de tratamento das reclamações.

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) grau de satisfação dos utilizadores aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação superior a Satisfaz (ou equivalente). 2) Existe uma política de tratamento das reclamações, confirmando-se a sua eficácia.

Comparação com outros serviços (homólogos, se existirem) demonstra que o grau de satisfação dos utilizadores é elevado. A orientação para os utilizadores é uma prioridade no serviço e está patente em todos os processos e relacionamentos.

Grau de Satisfação com a avaliação global do Serviço prestado no Atendimento da Segurança Social = 90,10%

III.1.9 Satisfação dos colaboradores.

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) a opinião dos colaboradores não é auscultada. 2) absentismo e/ou rotação dos funcionários elevada; 3) satisfação dos utilizadores considerada apenas em termos de reclamações externas. As reclamações são tratadas quando ocorrem, sem grande esforço para detectar ou corrigir a origem.

A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação. Avaliação global inferior a Satisfaz (ou equivalente).

A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação. Avaliação global igual a Satisfaz (ou equivalente).

Satisfação 45,2 Envolvimento 65,1 Lealdade 52,5 A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação.
Avaliação global superior a Satisfaz (ou equivalente).

Comparação com outros serviços demonstra que o grau de satisfação dos colaboradores é elevado e/ou com tendência para melhorar.

III.1.10 Processos e sistema de indicadores de desempenho.

Verifica-se uma das seguintes situações:

1) sistema de controlo interno pouco desenvolvido. 2) sistema de indicadores de desempenho inexistente ou revela fragilidades (informação dispersa; responsabilidades não atribuídas,...).

Verifica-se uma das seguintes situações: 1) existe sistema de controlo interno mas necessita de aperfeiçoamento. 2) existe sistema de indicadores de desempenho, mas necessita de consideráveis melhorias.

Existem processos críticos documentados bem como suporte para os monitorizar e aperfeiçoar. (ex.: manual de procedimentos...)

Sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho suficientemente desenvolvidos, garantindo fiabilidade e integridade da informação.

Sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos (ex relatórios de inspecção/auditori a).

Vide Capítulo I, Parte III, Ponto 6.

III.1.11 Planeamento e estratégia.

À data de avaliação, o serviço não disponibilizava, na página electrónica (ou directamente ao GPEARI), a seguinte informação: plano estratégico actualizado; plano de actividades 2008 e 2009; informação relativa ao SIADAP (Ofício circular **DGAEP** 13/GDC/08).

A informação anterior está actualizada e disponível. Existem planos de melhoria mas não asseguram a correcção de situações de incumprimento.

A informação anterior está actualizada e disponível. Existem planos de melhoria que asseguram a correcção de situações de incumprimento e visam um reforço positivo do desempenho.

O serviço gera, desenvolve e utiliza as suas competências e o potencial dos colaboradores de forma a implementar o planeamento e a estratégia. (sustentado em documentação fornecida pela serviço).

Orientação estratégica visivelmente cumprida. Inovação e aperfeiçoamento contínuo são cultura e filosofia do serviço (sustentado em documentação fornecida pela serviço).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- seguir), onde se procede à revisão (inclusão/ manutenção/ supressão) dos objectivos estratégicos primários e subsidiários;
- Fase 2 Fixação das Metas e Indicadores de Medida (Objectivos Específicos/operacionais) As chefias intermédias interpretam ao seu nível os objectivos estratégicos fixados e directrizes emanadas, indicam as metas (objectivos específicos/operacionais) para a sua área de intervenção e propõem os respectivos indicadores de medida.
- Fase 3 Programação: Definidas as metas e indicadores de medida entra-se na fase de programação, a ser realizada em *Workshops*, cujo output é o Plano de Acção, o qual deve registar o que se pretende fazer para o alcance do objectivo fixado, constando em cada ficha de projecto a seguinte informação:
 - Actividades: apenas as consideradas críticas que irão permitir, pela transformação da acção, o alcance dos objectivos fixados;
 - Responsáveis: serviço e nome do responsável, bem como, dos intervenientes;
 - o Prazos;
 - o Custos.
- Fase 4 Monitorização e Controlo: consubstancia-se no tratamento mensal, da informação constante em dois modelos de recolha, o modelo A (que informa o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada) e B (que identifica, para além dos desvios mensais existentes (comparação do Valor Objectivo do mês com o resultado alcançado no mês), as acções correctivas a introduzir e introduzidas, assim como as sugestões de melhoria, sempre que se justifiquem). Nesta fase são ainda realizadas sessões de trabalho com os responsáveis nacionais, para reflexão conjunta sobre o comportamento dos indicadores de medida escolhidos para monitorização da meta.
- Fase 5 Avaliação consubstancia-se no preenchimento por parte de cada responsável nacional de projecto/objectivo da Ficha de Auto-Avaliação.

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

_8 × Live Search (Sapple of the sequence of th p. File Edit Yiew Favorites Tools Help 🏠 + 🗟 → 👼 + 🔯 Page + 🎯 Tools + ≫ 🍰 🐠 🎍 ,:: Intranet Segurança Social ::. Instituições > ISS, I.P. > ISS, I.P. > Plano de Acção GUIÕES PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO 808 266 265 > WWW.SEG-SOCIAL.PT الف الف SEGURANÇA SOCIAL Seg 29-Mar-10 > 2005 > 2007 >2006 Plano de Accão Aplicações Plano de Acção 2009 Documentação Formulários O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, I.P.
para 2009 foi elaborado de acordo com a metodologia
aprovada pelo Conselho Directivo a alicerça-se nos objectivos
estratégicos fixados (primários e subsidiários). Manuais de Procedimentos (Agenda Estatísticas Projectos II Parte - Programação por Objectivos Estratégicos % Códigos III Parte - Matrizes de intervenientes por objectivo Perfil PAISS/2009 (versão 1.0)
 PAISS/2009 (versão 0.4)
 PAISS/2009 (versão 0.3)
 PAISS/2009 Consulte a informação nº <u>GP/UPCG/488</u> e respectivos anexos, aprovada em reunião de CD de 27 de Agosto, referente ao Plano de Acção do ISS, IP para 2009. • Anexo 1 • Anexo 2A • Anexo 2B • Anexo 3 Monitorização do Plano de Acção do ISS 2009 Monitorização - Dezembro
 Monitorização - Novembro
 Monitorização - Outubro
 Monitorização - Setembro
 Monitorização - Agosto
 Monitorização - Julho

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

Trusted sites + 100% + //

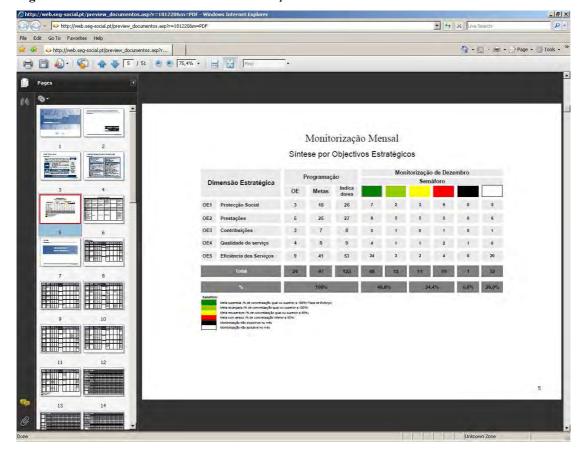


Figura 16 Extracto do relatório de monitorização mensal do PAISS

Em 2010 iniciou-se um novo ciclo de planeamento estratégico. Durante os meses de Maio e Junho decorreram os trabalhos de elaboração do Plano Estratégico do ISS, IP para o período de 2010-2013. Os trabalhos contaram com a participação de dirigentes das estruturas centrais e distritais do ISS, IP em sessões de trabalho participadas e interactivas. No final do ano, em 15 de Dezembro, deu-se o arranque do projecto GOISS – Gestão por Objectivos no ISS, IP que visa formar e apoiar os dirigentes e chefias do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objectivos.

Parte IV – Avaliação Final

IV.1 Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção "**Desempenho bom**". No anexo 7, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.



Anexos

1. Plano de Acção do ISS, IP 2009 (versão resumida)

2. Estrutura orgânica

Conselho Directivo e Serviços Centrais

Centro Nacional de Pensões

Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais

Centro Distrital de Aveiro

Centro Distrital de Beja

Centro Distrital de Braga

Centro Distrital de Bragança

Centro Distrital de Castelo Branco

Centro Distrital de Coimbra

Centro Distrital de Évora

Centro Distrital de Faro

Centro Distrital da Guarda

Centro Distrital de Leiria

Centro Distrital de Lisboa

Centro Distrital de Portalegre

Centro Distrital do Porto

Centro Distrital de Santarém

Centro Distrital de Setúbal

Centro Distrital de Viana do Castelo

Centro Distrital de Vila Real

Centro Distrital de Viseu

3. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

- 4. Monitorização Mensal do QUAR
- 5. Monitorização Mensal dos CDist
- 6. Balanço Social do ISS, IP 2009
- 7. Avaliação Final do QUAR

ANEXO 1

Plano de Acção do ISS, IP 2009 (versão resumida)

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP 2009 **GABINETE DE PLANEAMENTO** UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO





PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2009

Versão:	1.1 (aditamento v1.0)
Data:	30-Out-09
Autor:	UPCG (MCP;LP)
Responsável:	UPCG (TF)
	Avenida Almirante Reis, 133, 6.º ,1115-050 Lisboa
Morada:	Tel. 213 592 925, Fax: 213 592 969
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Parte I Enquadramento Estratégico

Missão, Visão e Valores

O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, IP (PA ISS, I.P.) para 2009 foi elaborado de acordo com a metodologia aprovada pelo Conselho Directivo e alicerça-se nos objectivos estratégicos fixados (primários e subsidiários).

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

Missão

A gestão dos regimes de Segurança Social:

- o reconhecimento dos direitos.
- o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social,
- o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais,

O exercício da Acção Social,

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

Visão

GARANTIR A PROTECÇÃO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DOS CIDADÃOS

Política da Qualidade

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

Valores

Respeito

Cortesia

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

Diferenciação positiva

Melhoria contínua

Preservação

ambiental

SEGURANÇA SOCIAL AGORA E SEMPRE

Tipificação dos Principais Serviços Prestados

Sistema de Protecção Social de Cidadania

Subsistema de acção social

Tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respectivas capacidades.

Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial. Pode abranger também, nos termos a definir por lei, situações de compensação social ou económica em virtude de insuficiências contributivas ou prestacionais do sistema previdencial.

Subsistema de protecção familiar

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

Sistema Previdencial

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

Sistema Complementar

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

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

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

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

Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários 2009

OE1 Reforçar a Protecção Social

- 1.1 Combater a pobreza e a exclusão social
- 1.2 Melhorar o apoio às Famílias
- 1.3 Promover a desinstitucionalização de Crianças e Jovens

OE2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

- **2.1** Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas
- **2.2** Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de pensões e complementos
- **2.3** Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de doenca profissional
- 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas
- 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

- 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento
- 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores
- **3.3** Reduzir o tempo de conclusão dos processos de incentivos ao emprego

OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

- 4.1 Melhorar o atendimento presencial
- 4.2 Aumentar a utilização do canal Internet
- 4.3 Melhorar o atendimento telefónico
- 4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS,IP

OE5 Aumentar a eficiência dos Serviços

- **5.1** Aumentar a produtividade em todos os serviços para níveis de excelência definidos por "benchmarking"
- **5.2** Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS.IP
- 5.3 Prosseguir a gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços
- 5.4 Implementar as recomendações dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/ POAP
- 5.5 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto
- **5.6** Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos
- 5.7 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
- **5.8** Melhorar o tempo de resposta dos serviços centrais aos restantes serviços do ISS
- **5.9** Reorganizar o modelo de governação dos arquivos e de gestão documental do ISS (START)

Recursos Humanos e Financeiros

Humanos

O ISS, I.P. tinha, em Dezembro de 2008, ao seu serviço **12.453** trabalhadores, representando grande redução face aos anos anteriores (2007-**12.911**; 2006-**13.698**; 2005-**14.692**; 2004-**15.383**)

Financeiros

O Orçamento aprovado^a para 2009 apresenta, na rubrica Despesas um total de 19.378,69 milhões de euros

Sistema de Protecção Social de Cidadania

6.980,92 milhões de euros

Acção Social	1.456,86 milhões de euros
Solidariedade	4.168,77 milhões de euros
Protecção Familiar	1.355,29 milhões de euros

Sistema
Previdencial

12.111,84 milhões de euros

Administração

302,38 milhões de euros

a Inclui os reforços e restituições resultantes do orçamento suplementar. Ainda não inclui a integração do orçamento do CNPRP e do DAISS.

PAISS09

Parte II

Programação por Objectivos Estratégicos

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores

		2009				
	Dimensão Estratégica	os	Metas	Indicadores		
1	Protecção Social	3	16	25		
2	Prestações	5	25	27		
3	Contribuições	3	7	8		
4	Qualidade do Serviço	4	8	9		
5	Eficiência do Serviço	9	41	52		
		24	97	121		

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores

		os		Metas		Indicadores	
Diı	mensão Estratégica	08	09	08	09	08	09
1	Protecção Social	7	3	18	16	23	25
2	Prestações	6	5	20	25	26	27
3	Contribuições	2	3	6	7	8	8
4	Qualidade do Serviço	6	4	9	8	9	9
5	Eficiência do Serviço	9	9	37	41	57	52
		30	24	90	97	123	121

Registo de Alterações

OE	Projecto	Observações
1	1.1.1	Alteração da meta global, bem como das respectivas metas parciais distritais e mensais (Out-Dez) devido a causas exógenas ao ISS, IP (vide informação GP\UPCG\943 de 30 de Outubro).
1	1.2.1	Correcção do valor actual (31.12.2008) relativo ao número de acordos nos CDist de Aveiro, Braga e Vila Real. Esta situação está relacionada com o facto de existirem alguns acordos que estavam mal registados em SISS COOP e que foram sendo corrigidos ao longo de 2009.
1	1.2.2	Alteração das metas globais, bem como das respectivas metas parciais distritais e mensais (Out-Dez) devido a causas exógenas ao ISS, IP (vide informação GP\UPCG\943 de 30 de Outubro).
1	1.2.3	Alteração das metas globais, bem como das respectivas metas parciais distritais e mensais (Out-Dez) devido a causas exógenas ao ISS, IP (vide informação GP\UPCG\943 de 30 de Outubro).
1	1.2.4	Alteração das metas globais, bem como das respectivas metas parciais distritais e mensais (Out-Dez) devido a causas exógenas ao ISS, IP (vide informação GP\UPCG\943 de 30 de Outubro).
1	1.3.1	Correcção do valor actual (31.12.2008) relativo ao número de crianças acolhidas nos CDist de Coimbra (de 559 para 554) e no CDist de Lisboa (de 1008 para 1108).
1	1.2.8	Alteração da meta. (1) Foi feito um levantamento de todas as respostas sociais certificadas de acordo com a ISO 9001 até Dez de 2008 e verificamos que para o âmbito deste objectivo são 65 (para a formulação do objectivo tinham sido consideradas embora de uma forma empírica cerca de 12). (2) A definição do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (GT do IPAC) terminou em Julho 09, pelo que só nesta data as entidades certificadoras irão iniciar o seu processo de acreditação para poderem posteriormente proceder à certificação das respostas sociais. A formulação inicial do objectivo pressupunha o início da certificação no início do ano (Jan/Fev). (3) Se as respostas sociais efectuarem o seu pedido de certificação de acordo com o modelo do ISS, não é previsível que estejam certificadas até final do ano (este prazo depende da resposta das certificadoras). Assim propõe-se que seja considerado em termos de indicador o nº de pedidos de certificação e não a obtenção da certificação.

Registo de Alterações

OE	Projecto	Observações
5	5.3.1	Alteração do Responsável Nacional. Reprogramação das Actividades. Alteração da meta global de 01.09.2009 para 01.10.2009.
5	5.4.2	Reprogramação das Actividades: propõe-se que seja eliminada a actividade 4 – Planeamento e organização das equipas Identificação e Qualificação dos CDist – constituição de pilotos em 2 UIQ distritais. Tal alteração deve-se a não ter sido efectuada a Aquisição de Serviços formação/acompanhamento, factor crítico devidamente identificado na ficha. Na verdade o trabalho com as equipas piloto teria de se iniciar até ao dia 1 de Setembro para se garantir a sua conclusão em Novembro.
5	5.7.2	Alteração da meta. Por uma questão de custos, não foi possível avançar com a principal actividade prevista no âmbito deste projecto, que era o envio de um mailing a todos os titulares de PF com agregados que contivessem NISS's incoerentes, para leitura óptica das respostas recebidas e enriquecimento do SISS. Em alternativa avançaram-se com algumas tarefas possíveis: Marcação dos NISS 119 sem prestações em curso e informação relevante; actualização dos dados de identificação (nome) com base no ficheiro de Provas Escolares de 2008 – embora não permitisse resolver a situação de incoerência, por falta de dados da Naturalidade, criou condições para detecção de alguns duplicados (esta tarefa poderá ser repetida com o ficheiro de 2009); detecção / desactivação de alguns duplicados 119. As actividades a desenvolver no ano 2009 estão praticamente esgotadas, estando em estudo a possibilidade de enriquecimento de dados com base no CDF.
5	5.8.2	Projecto a transitar para 2010, atendendo a que, de acordo com o planeamento facultado pelo II,IP relativo ao projecto OCIP, a entrada em produção da nova aplicação informática de apoio aos trabalhos do NOCIPSS apenas ocorrerá em 2010.

Objectivo Estratégico 1

Reforçar a Protecção Social

OE1 Reforçar a Protecção Social

1.1 Combater a pobreza e a exclusão social

- 1.1.1 Aumentar o nº de idosos com prestação do CSI atribuída para 230.000 idosos
- 1.1.2 Abranger pelo menos 80% de um total de 1.196 habitações, nos distritos seleccionados
- 1.1.3 Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias têm acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias têm acordo de inserção assinado
- 1.1.4 Elaborar e aprovar um instrumento de planeamento estratégico supra-concelhio, articulado com o PNAI 2008-2010 em 22 Plataformas Territoriais da Rede Social até 31 de Dezembro
- 1.1.5 Assegurar que 60% dos CLAS aprovem novos instrumentos de planeamento (DS, PDS ou PA) e que 50% dos novos PA aprovados incluam acções que concorram para o PNAI 2008-2010
- 1.1.6 Assegurar que 80% dos CLDS aprovados iniciem as acções no prazo de 60 dias após validação dos contratos pelo CD do ISS. IP

1.2 Melhorar o apoio às Famílias

- 1.2.1 Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais
- 1.2.2 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES I de 52% e de execução física de 32%

- 1.2.3 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES II de 19% e de execução física de 5%
- 1.2.4 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES III de 9%
- 1.2.5 Executar 50% dos financiamentos aprovados na Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais (MASES), implementando medidas de apoio à segurança em 473 equipamentos sociais
- 1.2.6 Garantir a notificação da decisão aos promotores das candidaturas ao QREN, tipologia 6.12, no prazo de 60 dias, descontados os períodos de suspensão do prazo, e a finalização do processo de selecção das candidaturas em 140 dias
- 1.2.7 Aumentar a capacidade da RNCCI para 4.000 lugares em respostas integradas (MS e MTSS) assegurando uma taxa de ocupação de pelo menos 85%
- 1.2.8 Assegurar que 10% das Respostas Sociais em Equipamentos Certificados de acordo com a Norma ISO (até 31 Dezembro 2008), efectuam um pedido de certificação conforme modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

1.3 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens

- 1.3.1 Assegurar que durante o ano de 2009 cessem o acolhimento um n.º de crianças e jovens equivalente a 12,5% dos acolhidos em CAT e Lar em 31 Dez.2008.
- 1.3.2 Assegurar a reformulação do modelo de cooperação dos Lares de Infância e Juventude e implementação em 100% dos Lares piloto do Plano DOM

PAISS09

Objectivo Estratégico 2

Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

OE2 Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações

2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas

- 2.1.1 Reduzir o tempo máximo de deferimento da protecção na maternidade para 20 dias (97% das prestações)
- 2.1.2 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)
- 2.1.3 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)
- 2.1.4 Assegurar o tempo médio de processamento do abono de família para crianças e jovens igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.5 Assegurar um tempo médio de processamento do subsídio de funeral igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.6 Assegurar um tempo médio de processamento da prestação familiar bonificação por deficiência igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.7 Reduzir o tempo médio de processamento da prestação familiar subsídio mensal vitalício para 100 dias
- 2.1.8 Reduzir o tempo médio de processamento da prestação familiar subsídio por assistência de terceira pessoa para 100 dias.
- 2.1.9 Reduzir o tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego (inicial) para 20 dias
- 2.1.10 Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias, média ponderada e 69 dias, média aritmética
- 2.1.11 Reduzir o tempo médio de processamento da protecção na maternidade social para 30 dias

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

- 2.2.1 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de Velhice para 55 dias
- 2.2.2 Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Invalidez em 160 dias
- 2.2.3 Reduzir o Tempo Médio de Processamento dos Processos de Pensão Social de Velhice para 75 dias

- 2.2.4 Reduzir o Tempo Médio de processamento dos Processos de Pensão Social de Invalidez para 120 dias
- 2.2.5 Assegurar um tempo médio de processamento do CSI inferior ou igual a 30 dias
- 2.2.6 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de Sobrevivência para 50 dias (incluído subsídio por morte)

2.3 Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de Doença Profissional2

- 2.3.1 Reduzir o tempo de médio de conclusão dos processos de doença profissional para 180 dias
- 2.3.2 Reduzir o tempo de médio de processamento das pensões por incapacidade parcial permanente (IPP's) para 35 dias
- 2.3.3 Reduzir o tempo médio de elaboração de estudos do posto de trabalho para 15 dias úteis, no âmbito da certificação das doenças profissionais

2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas

- 2.4.1 Realizar um total de 47.000 acções de Fiscalização a Prestações e outras entidades não empregadoras, sendo 30.000 dessas acções referentes a agregados de RSI
- 2.4.2 Convocar para revisão médica 5% do universo de pensionistas com incapacidade parcial permanente (IPP's) (Pneumoconioses)
- 2.4.3 Definir procedimentos e rotinas para implementar, até 30/11/2009, a prova nacional de rendimentos da pensão social
- 2.4.4 Convocar para Comissão de Verificação de Incapacidades Temporárias (CVIT) 100% de beneficiários com baixa por doença natural superior a 30 dias do 5.º nível da bolsa de convocáveis

2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

2.5.1 Recuperar 50% do montante do saldo das prestações de doença e desemprego processadas indevidamente e reflectidas na contabilidade, evidenciado a 31/12/2008.

PAISS09

Objectivo Estratégico 3

Aumentar o Grau de Cumprimento Contributivo

OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento

- 3.1.1 Acompanhar mensalmente 50 contribuintes por gestor
- 3.1.2 Atingir um apuramento de 42,5 M euros nas acções de fiscalização a contribuintes
- 3.1.3 Emitir 95% das DSC de EE e ENE no prazo de 10 dias

3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores

- 3.2.1 Concluir 95% das reclamações de EE entradas em 2009, no prazo de 60 Dias
- 3.2.2 Concluir 95% das reclamações de ENE entradas em 2009, no prazo de 60 Dias
- 3.2.3 Reduzir os tempos médios de apresentação da proposta de rescisão dos acordos em caso de incumprimento para 55 dias

3.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de incentivos ao emprego

3.3.1 Garantir, em 30 dias, o tratamento de 75% dos processos de Incentivos ao emprego, entrados.

PAISS09

Objectivo Estratégico 4

Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

4.1 Melhorar o atendimento presencial

- 4.1.1 Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%
- 4.1.2 Garantir até 31.12.2009 a reestruturação da organização do trabalho e dos processos para o modelo futuro de atendimento a implementar nos Serviços de Atendimento

4.2 Aumentar a utilização do canal "Internet"

- 4.2.1 Aumentar o n.º de postos de acesso à Segurança Social Directa (SSD) nos serviços de atendimento para 212
- 4.2.2 Atingir 6 milhões de acessos à SSDirecta em 2009

4.3 Melhorar o atendimento telefónico

- 4.3.1 Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos.
- 4.3.2 Obter resposta para 80% de todos os pedidos (ordens de serviço) enviados pelo contact center à 2ª Linha de Apoio, no prazo máximo de 2 dias úteis.

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

- 4.4.1 Atingir uma pontuação de 3,5 nos inquéritos de qualidade, por amostragem aleatória, 0,1% de todos os clientes (identificados) que contactem o contact center, nesse mês
- 4.4.2 Responder a 90% dos pedidos pendentes de tratamento do Cartão do Cidadão em 8 dias úteis

PAISS09

Objectivo Estratégico 5

Aumentar a eficiência dos Serviços

OE5 Aumentar a eficiência dos serviços

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

- 5.1.1 Aumentar a produtividade média no subsídio de Desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.2 Aumentar a produtividade média nas Prestações Familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.3 Aumentar a produtividade média na Maternidade e Paternidade para 22,5 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.4 Aumentar a produtividade média no subsídio de doença para 95 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.5 Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 6 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.6 Aumentar a produtividade média nos requerimentos da Pensão Social para 4,4 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.7 Aumentar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.8 Produzir e avaliar indicadores de produtividade nos processos de Velhice e Invalidez
- 5.1.9 Produzir e avaliar indicadores de produtividade nos processos de subsídio por morte
- 5.1.10 Aumentar a produtividade média no tratamento de reclamações de contribuintes de EE e ENE para 6 reclamações por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.11 Assegurar uma produtividade no atendimento presencial de 50 atendimentos / PDT

- 5.1.12 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na área de Identificação e Qualificação
- 5.1.13 Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico PDT e para 1,5 informações/relatórios PDT
- 5.1.14 Aumentar a produtividade média no RSI (Inserção) para 6 Informações sociais PDT e para 7,6 visitas domiciliárias e encontros presenciais PDT
- 5.1.15 Aumentar a produtividade média na Promoção e Protecção para 1,5 Informações sociais PDT e para 1 relatório social PDT
- 5.1.16 Aumentar a produtividade média no Tutelar Cível para 1,1 relatórios sociais PDT
- 5.1.17 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na acção social, no âmbito do atendimento/acompanhamento social
- 5.1.18 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio judiciário
- 5.1.19 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio às aplicações
- 5.1.20 Aumentar a Produtividade na emissão de DSC de EE e ENE para 30 DSC emitidas por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.21 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na Fiscalização.

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

- 5.2.1 Assegurar a 75% dos trabalhadores um tempo mínimo de formação de 7 horas e a pelo menos 10% um mínimo de 35 horas
- 5.2.2 Assegurar a qualificação global de cerca de 6.000 trabalhadores do ISS sobre o Sistema de Segurança Social (Nova Lei de Bases da Segurança Social)

OE5 Aumentar a eficiência dos serviços

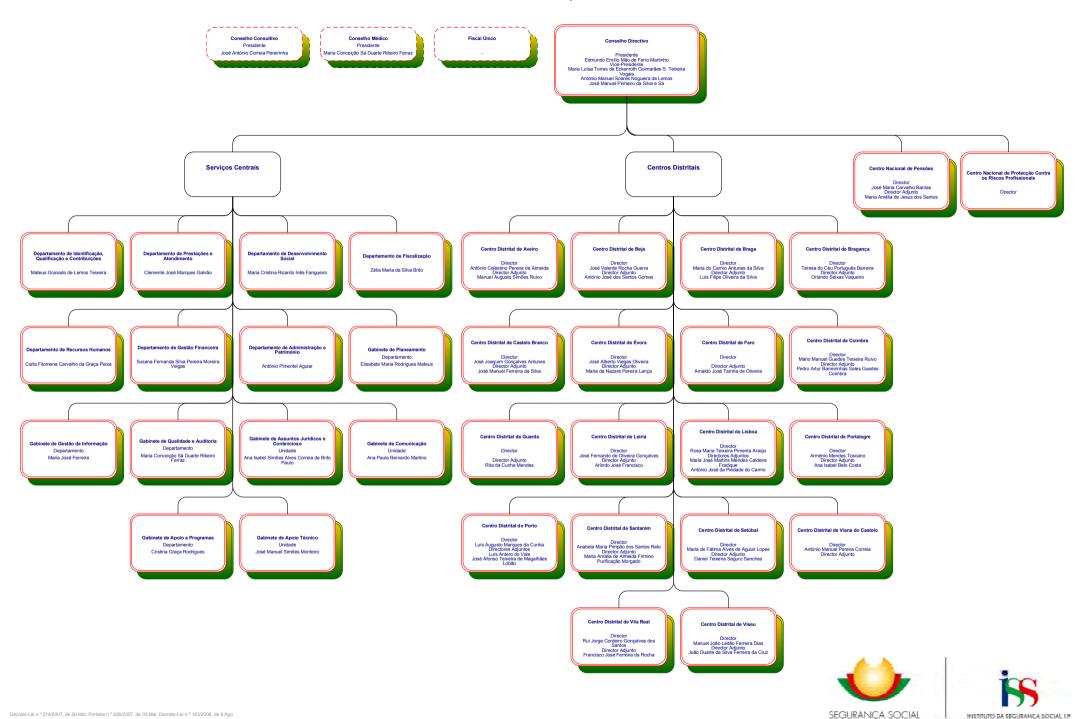
- 5.3 Prosseguir a gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os Serviços
- 5.3.1 Garantir que todos os objectivos dos dirigentes em condições de avaliação (SIADAP 2) estão integrados no GeADAP até final de Setembro de 2009
- 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP
- 5.4.1 Implementar 80% das recomendações aprovadas e por concluir do Proiecto SCORE Gestão Financeira
- 5.4.2 Implementar 80% das recomendações aprovadas do Projecto QUIQ
- 5.5 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto
- 5.5.1 Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte
- 5.5.2 Assegurar um tempo médio de pagamento das facturas inferior a 40 dias
- 5.6 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos
- 5.6.1 Controlar a implementação das recomendações formuladas em 90% das auditorias internas e/ou externas realizadas em 2008
- 5.7 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
- 5.7.1 Reduzir em 80% o nº de remunerações erradas, relativamente ao stock existente em 31.12.2008
- 5.7.2 Reduzir o nº de NISS incoerentes de pessoas singulares (PS's) (activos sem dados mínimos preenchidos) em 28%, no(s) universo(s) seleccionado(s) para tratamento, até Dezembro

- 5.7.3 Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas, face às remunerações processadas, referentes ao ano de 2009
- 5.7.4 Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de pessoas singulares activas com mais de 16 anos
- 5.7.5 Garantir, até Setembro, a identificação em IDQ, a nível de NISS, dados de identificação e morada, a 100% dos pensionistas de sobrevivência
- 5.7.6 Garantir, até Dezembro, um canal único de actualização de moradas no sistema de segurança Social
- 5.7.7 Resolver 80% de situações de NISS de PS's duplicados, relativamente ao nº de potenciais duplicados, que venham a ser identificados por processo automático a implementar até Abril de 2009
- 5.8 Melhorar o tempo de resposta dos serviços centrais aos restantes serviços do ISS
- 5.8.1 Implementar uma carta de compromisso em 50% dos processos desenhados em que intervêm os Serviços Centrais.
- 5.9 Reorganizar o modelo de governação dos arquivos e de gestão documental do ISS (START)
- 5.9.1 Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS para Arquivo Único
- 5.9.2 Implementar novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de Segurança Social
- 5.9.3 Proceder à desmaterialização de 3 processos do ISS

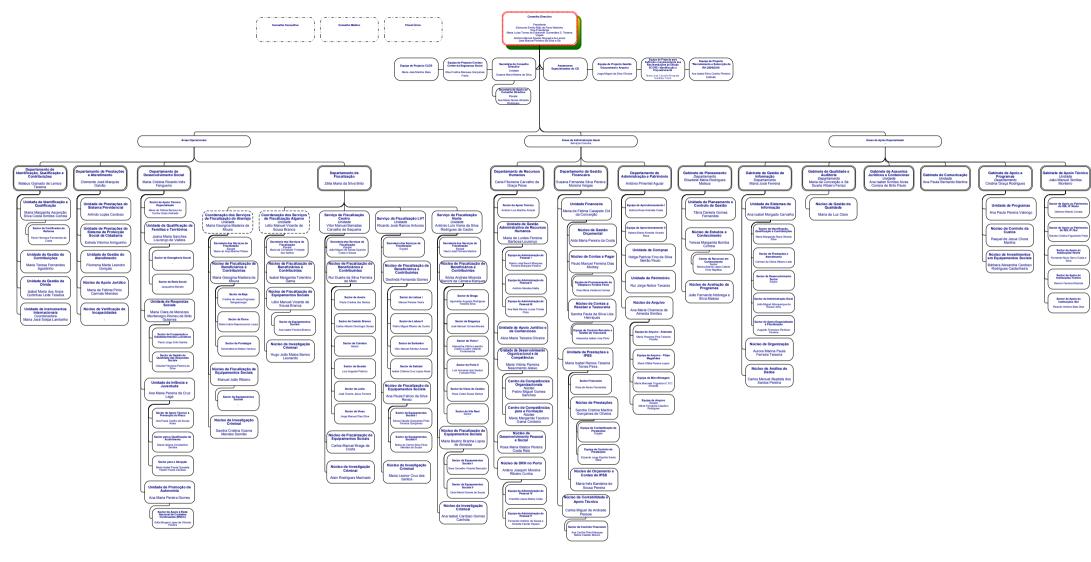
ANEXO 2

Estrutura orgânica

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Conselho Directivo e Servicos Centrais



Conselho Directivo
Despacho Cnijunto n.º 346/2005, DR n.º 100, II Série, de 24 de Maio, e
Despacho Cnijunto n.º 346/2005, DR n.º 165, II Série, de 28 de Agosto; Despacho n.º 20715/2008, DR n.º 152, II série, de 7 de
Despacho n.º 1726/2008, DR n.º 165, II Série, de 28 de Agosto; Despacho n.º 20715/2008, DR n.º 152, II série, de 7 de

Ciscosto Consumo.

Ciscosto Consumo.

1.1 Il allo: de 15 de Januario Insperio.

1.2 Il allo: de 15 de Januario Insperio.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de 10 1.2 Il allo: de 15 de Januario.

Apolio de

utiqui. Organica: n.º 125/2007, de 18 de Outubro; n.º 119/08, de 27 de Fevereiro Dirigentes e Chefas: n.º 147/2007, de 30 de Outubro; n.º 214/2007, de 27 de Dezembro; n.º 138/08, de 12 de Marpo; n.º 266/08, de 2 de Julho; n.º 274/08, de 11 de Julho; n.º 05/109, de 13 de Maio (Coordenação)

Dezembro gentes e Chefias: n.º 145/2007, de 30 de Outubro; n.º 168/2007, de 16 de Novembro; n.º 178/2007, de 5 de Dezembro; 018/08, de 16 de Janeiro; n.º 405/08 e 406/08, de 23 de Dezembro, n.º 12/09, de 14 de Janeiro

DF
Organica: n.º 75/2007 e. n.º 76/2007, de 27 de Julho; n.º 14/108, de 19 de Março; n.º 176/08, de 23 de Abril
Dirigentes e C'helas: n.º 77/2007 e n.º 78/2007, de 27 de Julho; n.º 108/2007, de 12 de Steimbro; n.º 112/2007, de 26 de
Selembro; n.º 20/2007/, de 27 de Desembro; n.º 110/108, de 13 de Fevereiro; n.º 41/2006, de 23 de Desembro; n.º 41/2006, de

DRH
Orgánica: n.º 62/2007 e n.º 64/2007, de 29 de Junho; n.º 113/2007 e n.º 114/2007, de 26 de Setembro; n.º 135/2007, de 18
de Outbror, n.º 68896, de 24 de Junho
Ubigentes c Chefas: n.º 66/2007 e n.º 69/2007, de 11 de Julho; n.º 115/2007 e n.º 116/2007, de 26 de Setembro UGP
Orgânica: n.º 133/2007, de 18 de Outubro; n.º 204/2007, de 27 de Dezembro; n.º 021/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Cheffas: n.º 146/2007, de 30 de Outubro; n.º 209/2007, de 27 de Dezembro; n.º 026/08, de 23 de Janeiro

DAP

Organica: n.º 61/2007 e n.º 63/2007, de 29 de Junho; n.º 238/2007, de 27 de Dezembro

Dirigentes e Chellas: n.º 67/2007 e n.º 70/2007, de 11 de Julho; n.º 100/2007, de 5 de Setembro; n.º 239/2007, de 27 de

Dezembro; n.º 94/08 e 395/08, de 26 de Novembro

GP
Orgánica: n.º 24/2003, de 13 de Fevereiro, n.º 53/2003, de 20 de Março e n.º 78/2004, de 20 de Maio; n.º 131/2007 e n.º
132/2007, de 18 de Outubro: n.º 207/2007, de 27 de Dezembro
Dilejentes C Melas: n.º 150/2007, de 30 de Outubro: n.º 214/2007, de 27 de Dezembro 391 | Organica: n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto | Organica: n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto | Origentes e Chelas: n.º 97/2007, de 29 de Agosto, n.º 119/2007 e n.º 120/2007, de 3 de Outubro; n.º 100/08, de 13 de Feveriero: n.º 13508, de 12 de Marior, n.º 608/90, de 13 de Maio

GULA Crgânica: n.º 129/2007, de 18 de Outubro Dirigentes e Chefias: n.º 151/2007, de 30 de Outubro; n.º 213/2007, de 27 de Dezembro

GAJC Orgânica: n.º 127/2007, de 18 de Outubro Dirigentes e Chefias: n.º 156/2007, de 30 de Outubro

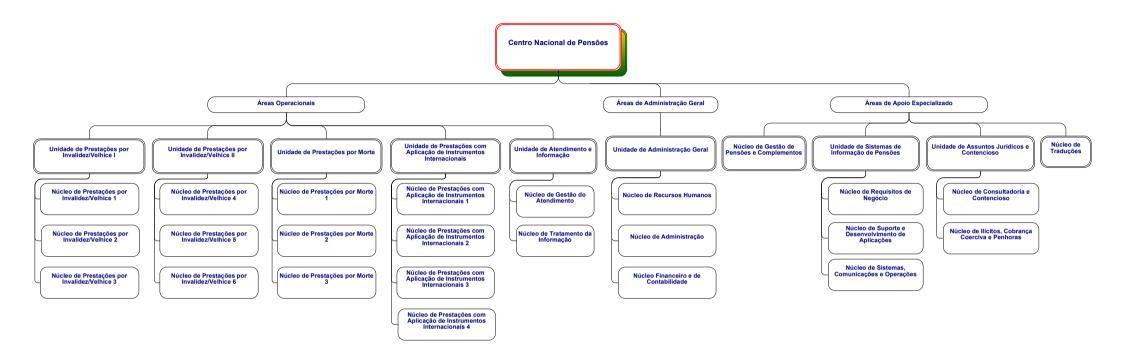
Orgânica: n.º 128/2007, de 18 de Outubro Dirigentes e Chefias: n.º 152/2007, de 30 de Outubro

SAPY Orgánica: n.º 130/2007, de 18 de Outubro: n.º 205/2007, de 27 de Dezembro; n.º 005/08, de 9 de Janeiro Diagentes e Cheflas: n.º 149/2007, de 30 de Outubro: n.º 171/2007, de 28 de Novembro; n.º 210/2007, de 27 de Dezembro AAT
Opphrica: n.º 208/2007, de 27 de Dezembro: n.º 080/08, de 6 de Fevereiro; n.º 210/2007, de 27 de Dezembro
Dispertes e Chefaix: n.º 212/2007, de 17 de Dezembro: n.º 080/08, de 6 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 6 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Maryo; n.º 108/08, de 5 de Maryo; n.º 108/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Maryo; n.º 196/08, de 5 de Fevereiro; n.º 127/08, de 5 de Fevereiro;





INSTITUTO DA SEGURANCA SOCIAL. IP Centro Nacional de Pensões



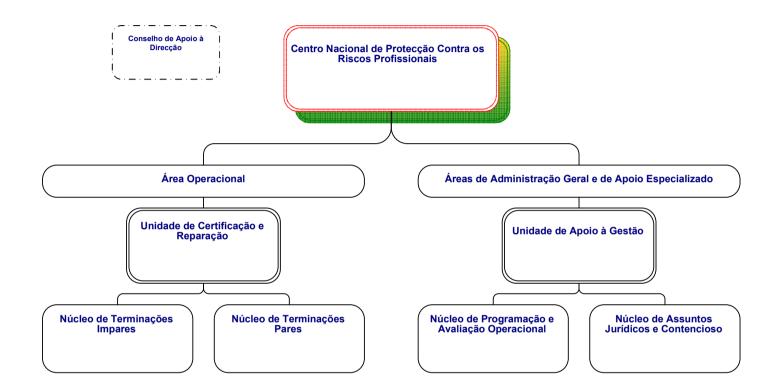
Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações
Orgânica: n.º 62/2007 e n.º 64/2007, de 29
de Junho; n.º 201/2007 e n.º 202/2007, de
27 de Dezembro; n.º 2002/08, de 9 de
Janeiro; n.º 104/08, de 9 de Janeiro
Dirigentes e Cheflas; n.º 181/2007, de 19 de
Dezembro; n.º 218/2007, de 27 de
Dezembro; n.º 15/08, de 9 de Janeiro





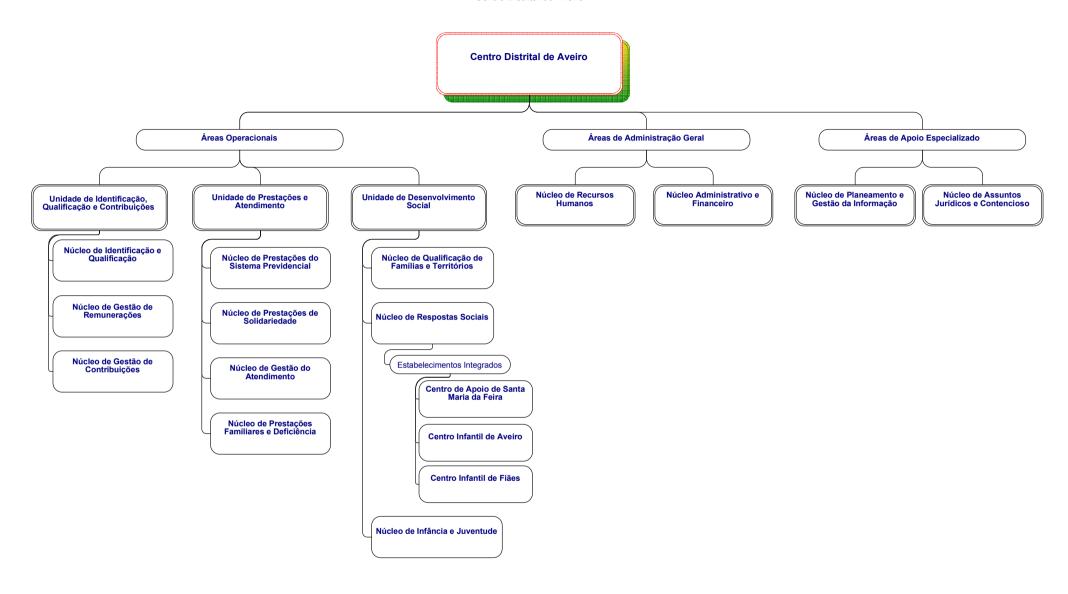
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais







INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Aveiro



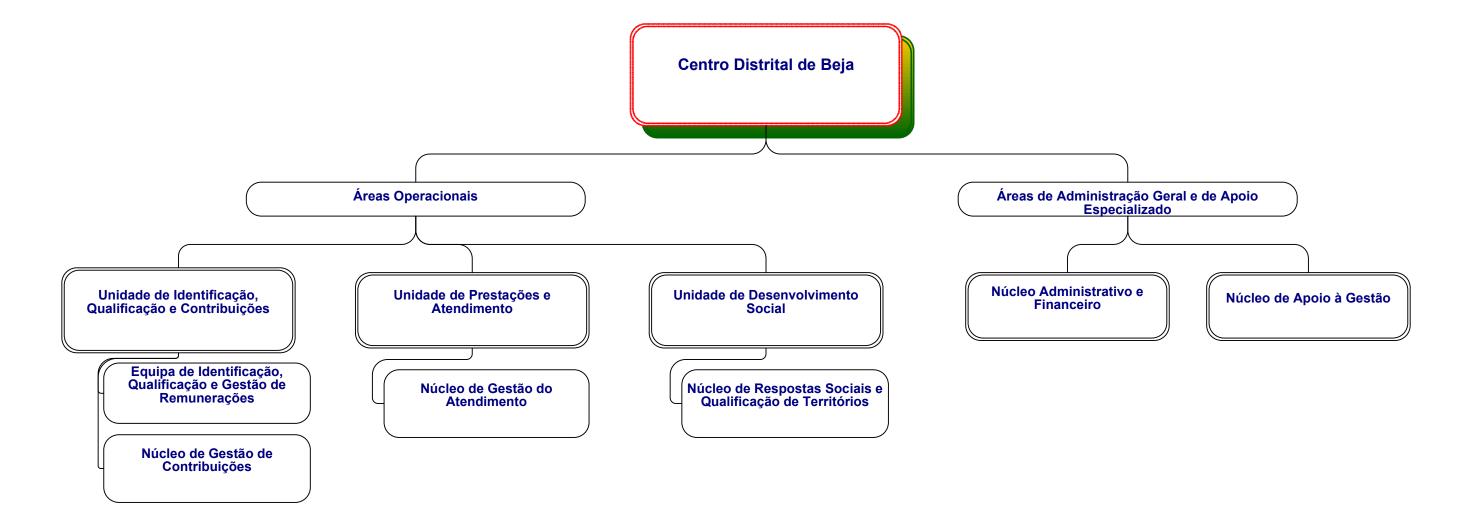
Decreto-Lei n º 214/2007 de 29 Mai: Portaria n º 638/2007 de 30 Mai

Deliberações
Orgánica: n.º 163/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 027/08, de
Dirigentes e Chefias: n.º 1775/2007, publicada na II Série do DR n.º 172,
de 6 de Selembro; n.º 219/2007, de 27 de Dezembro; n.º 044/08, de 23 de
Janeiro





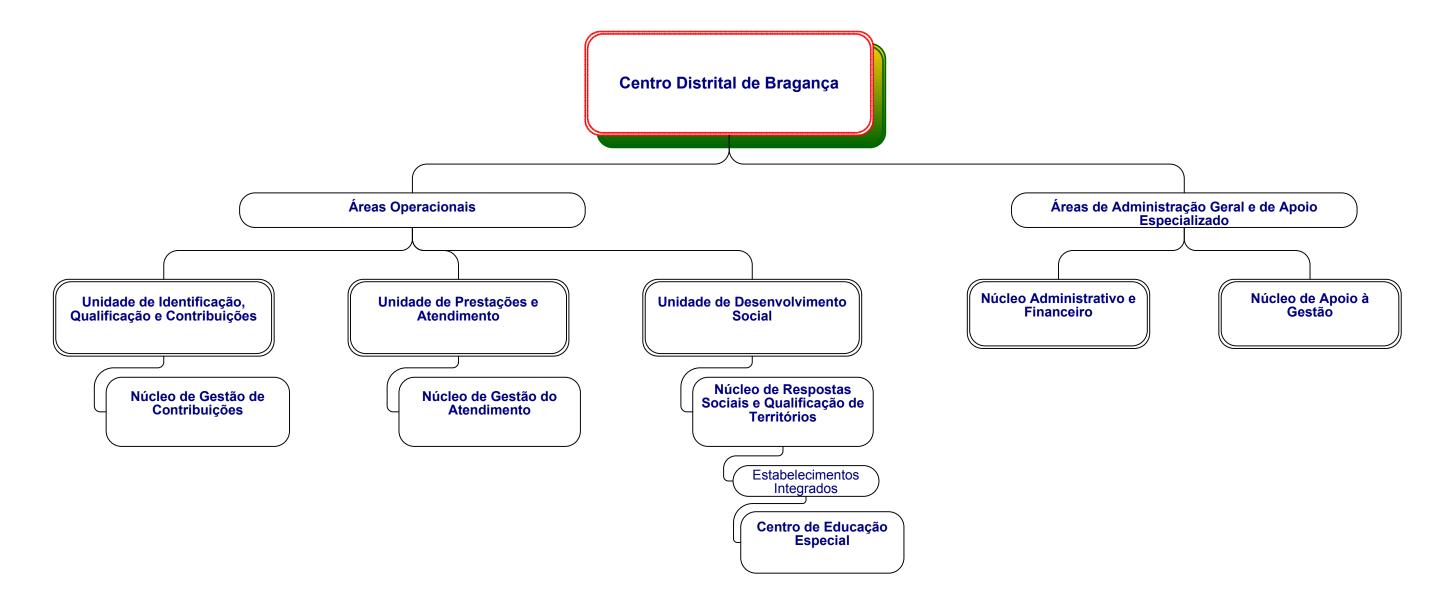
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Beja







INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Bragança

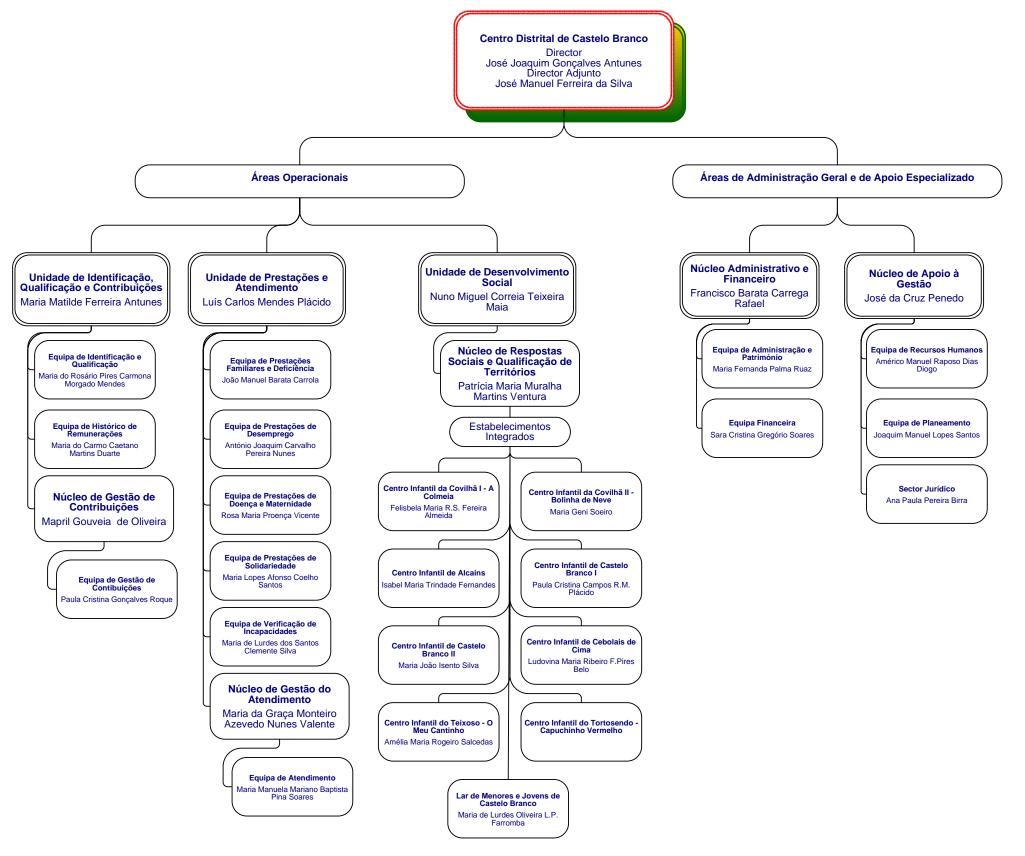


Janeiro 2010





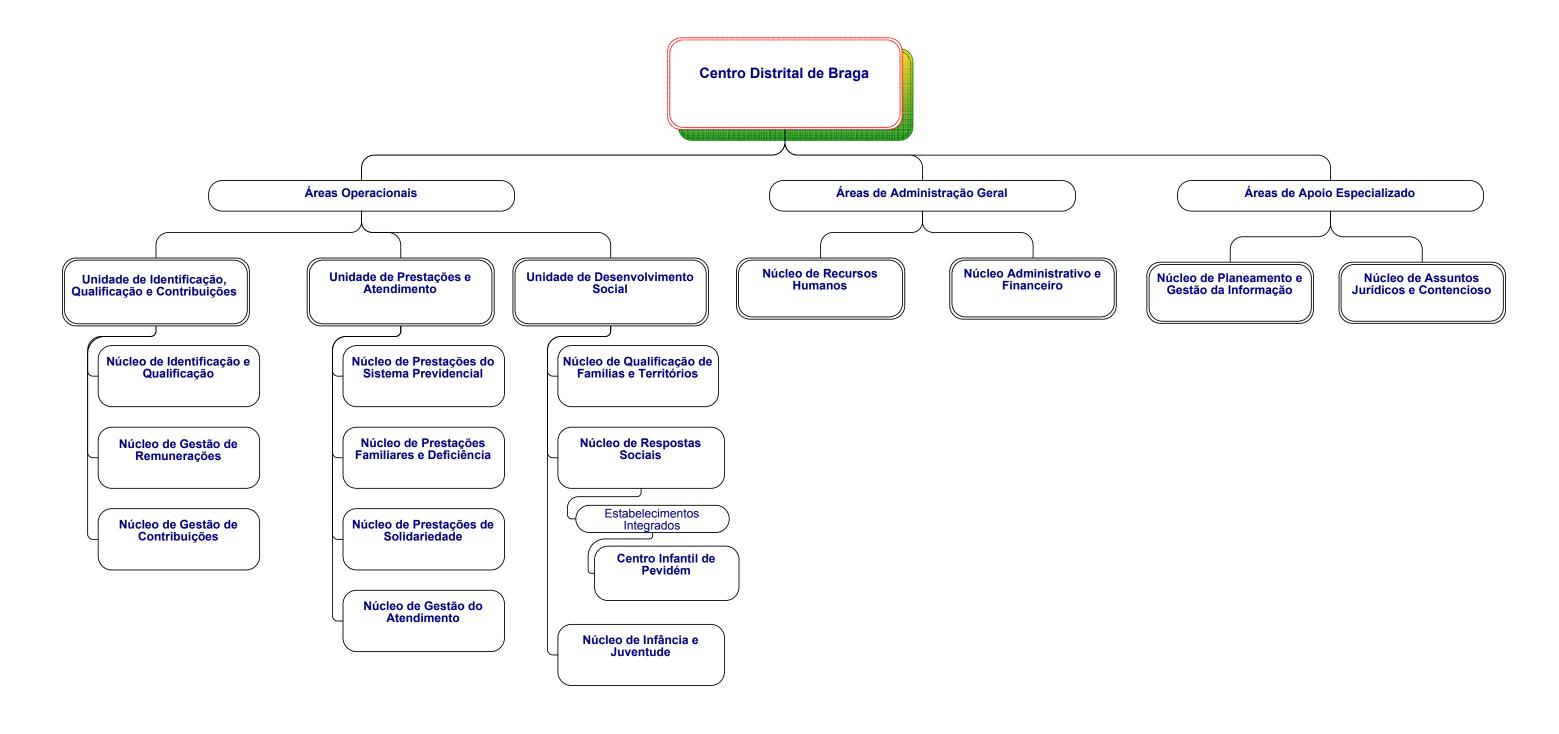
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Castelo Branco







INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Braga





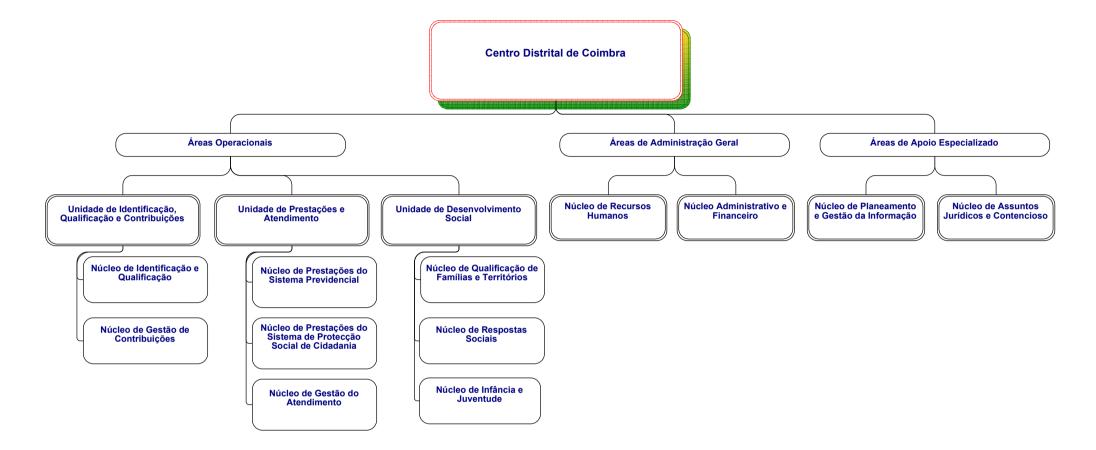


Deliberações
Orgânica: n.º 185/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 029/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: Deliberação n.º 221/2007, de 27 de Dezembro; n.º 001/08, de 9 de Janeiro; n.º 010/08, de 9 de Janeiro; n.º 016/08 e n.º 0177
08, de 16 de Janeiro; n.º 023/08, n.º 025/08 e n.º 046/08, de 23 de Janeiro; n.º 111/08, de 13 de Fevereiro





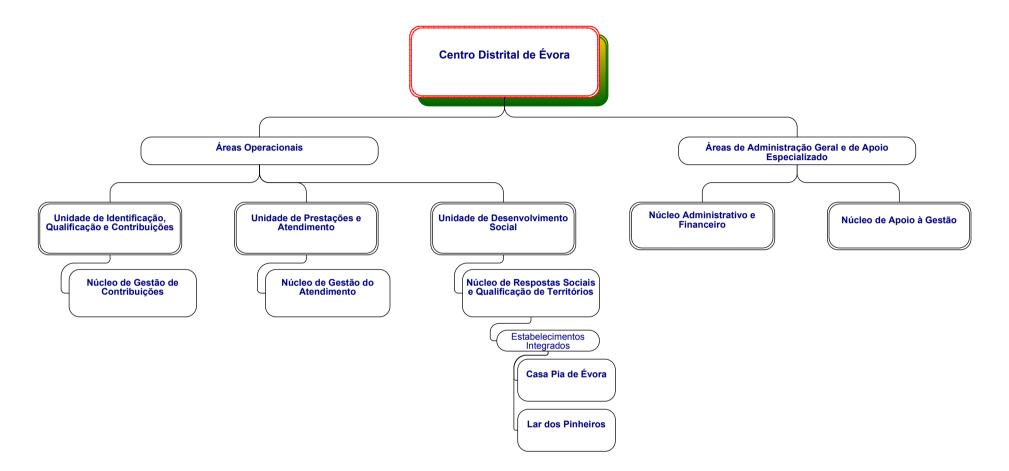
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Coimbra







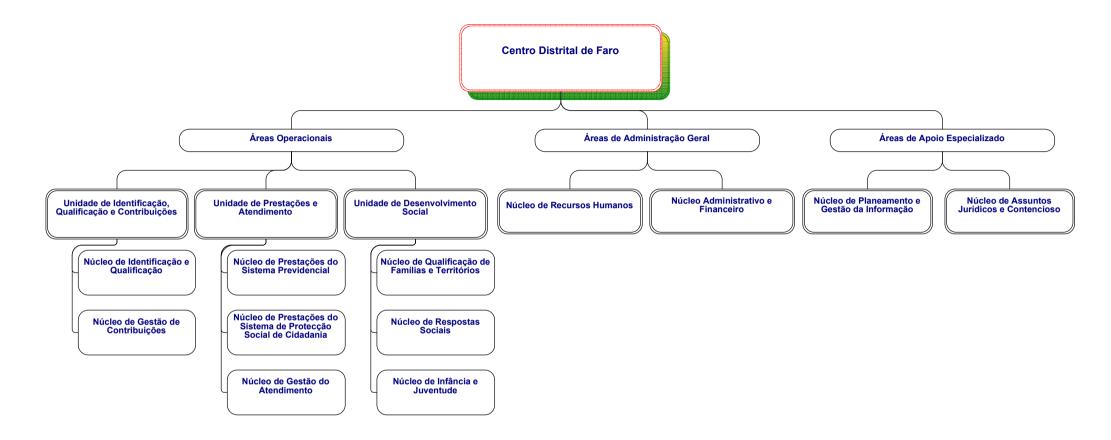
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Évora







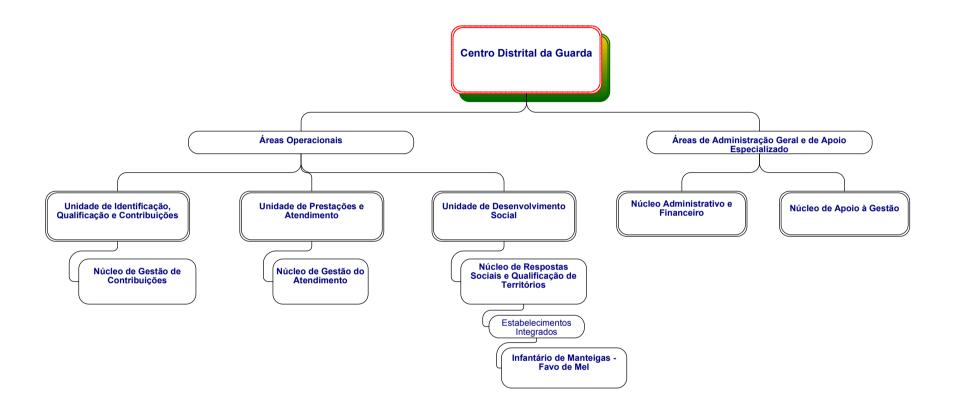
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Faro





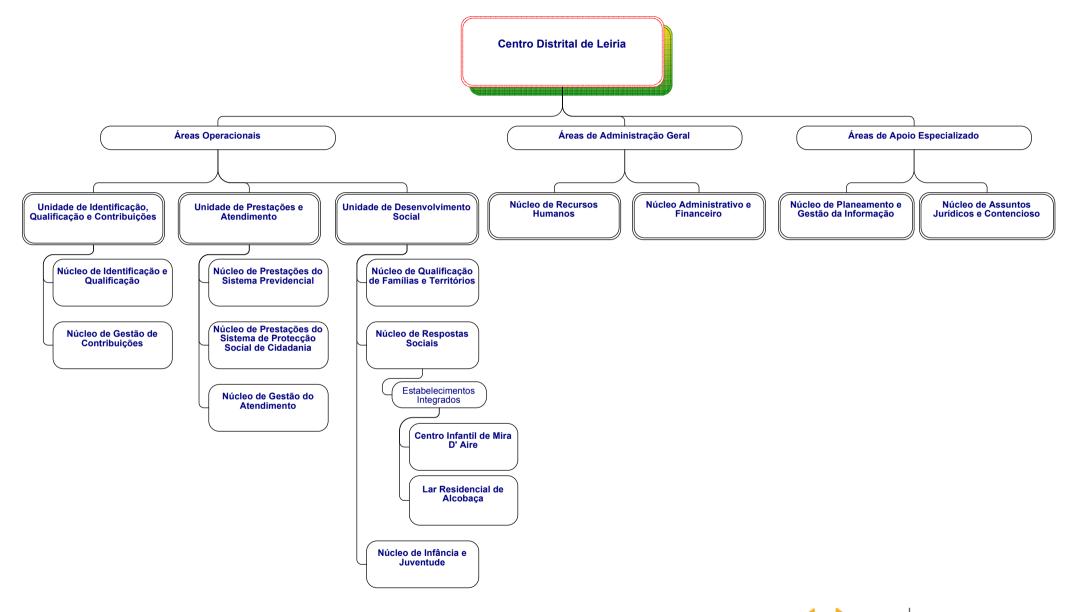


INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital da Guarda



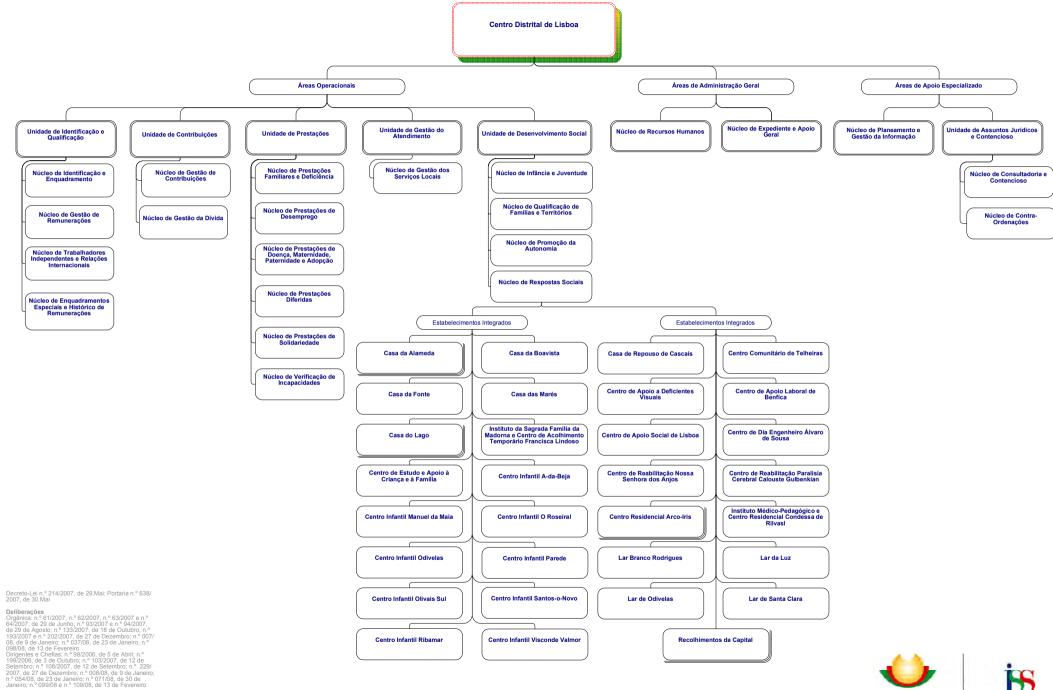


INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Leiria





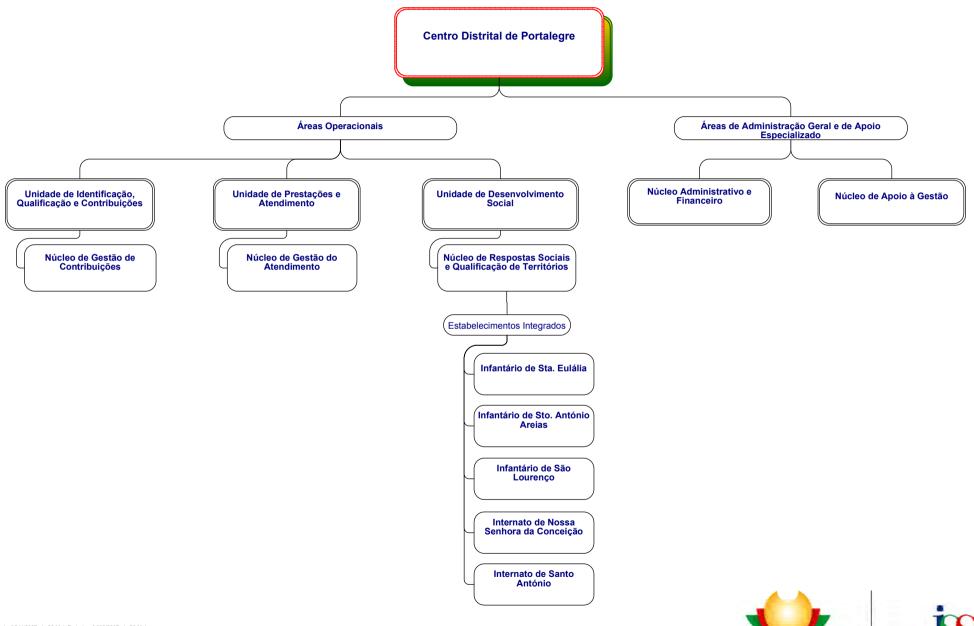








INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Portalegre

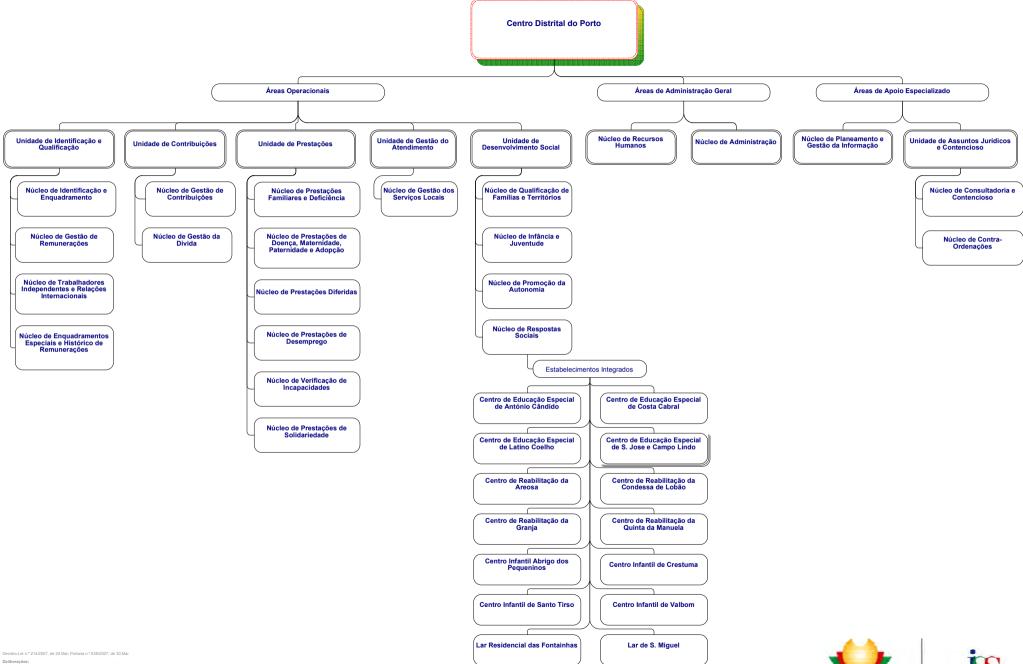


Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29.Mai; Portaria n.º 638/2007, de 30.Mai

Deliberações: Orgânica: n.º 194/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro; n.º 038/08, de 23 de Janeiro Dirigentes e Chefias: n.º 230/2007, de 27 de Dezembro; n.º 055/08, de 23 de Janeiro



INSTITUTO DA SEGURANCA SOCIAL. IP Centro Distrital do Porto

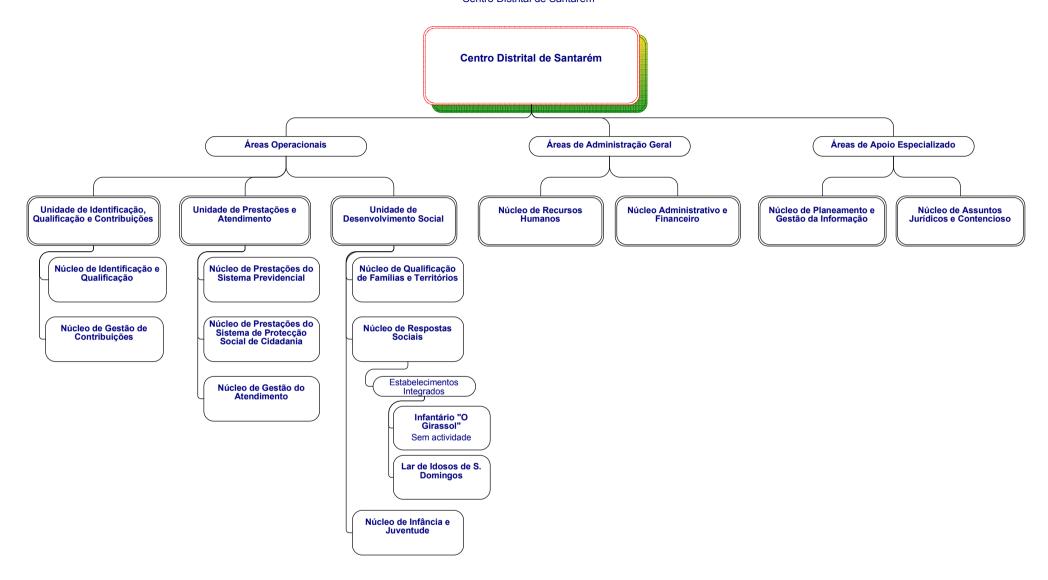


Deliberações: Orgánica: n.º 62/2007, de 29 de Junho; n.º 93/2007 e n.º 94/2007, de 29 de Agosto: n.º 13/2007 e n.º 114/2007, de 26 de Selembro; n.º 134/2007, de 18 de Outubro; n.º 195/2007 e n.º 20/2/2007, de 27 de Dezembro; n.º 1039 08, de 23 de Junho; n.º 105/2007, de 27 de Dezembro; n.º 008/08, de 9 de Jameiro, n.º 101/08, de 3 de Jameiro; n.º 606/08, de 23 de Jameiro





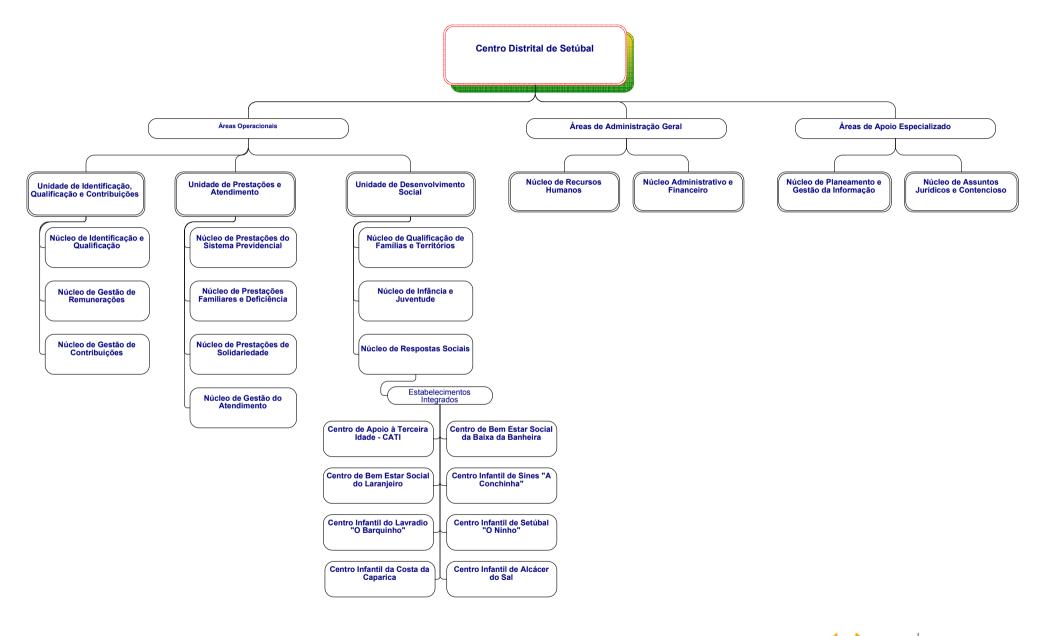
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Santarém







INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Setúbal

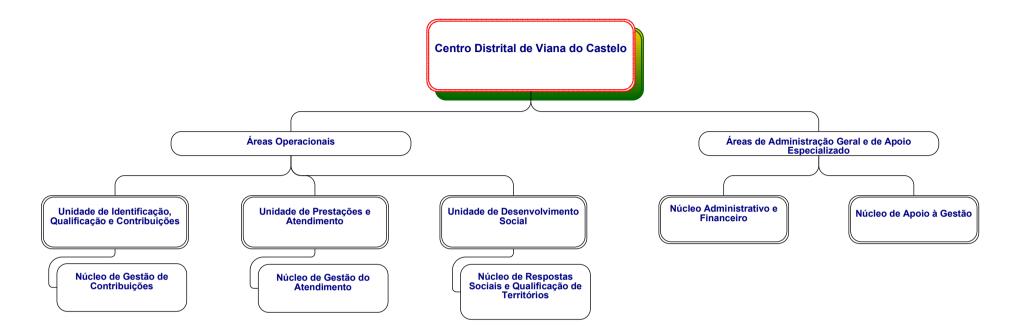




SEGURANÇA SOCIAL



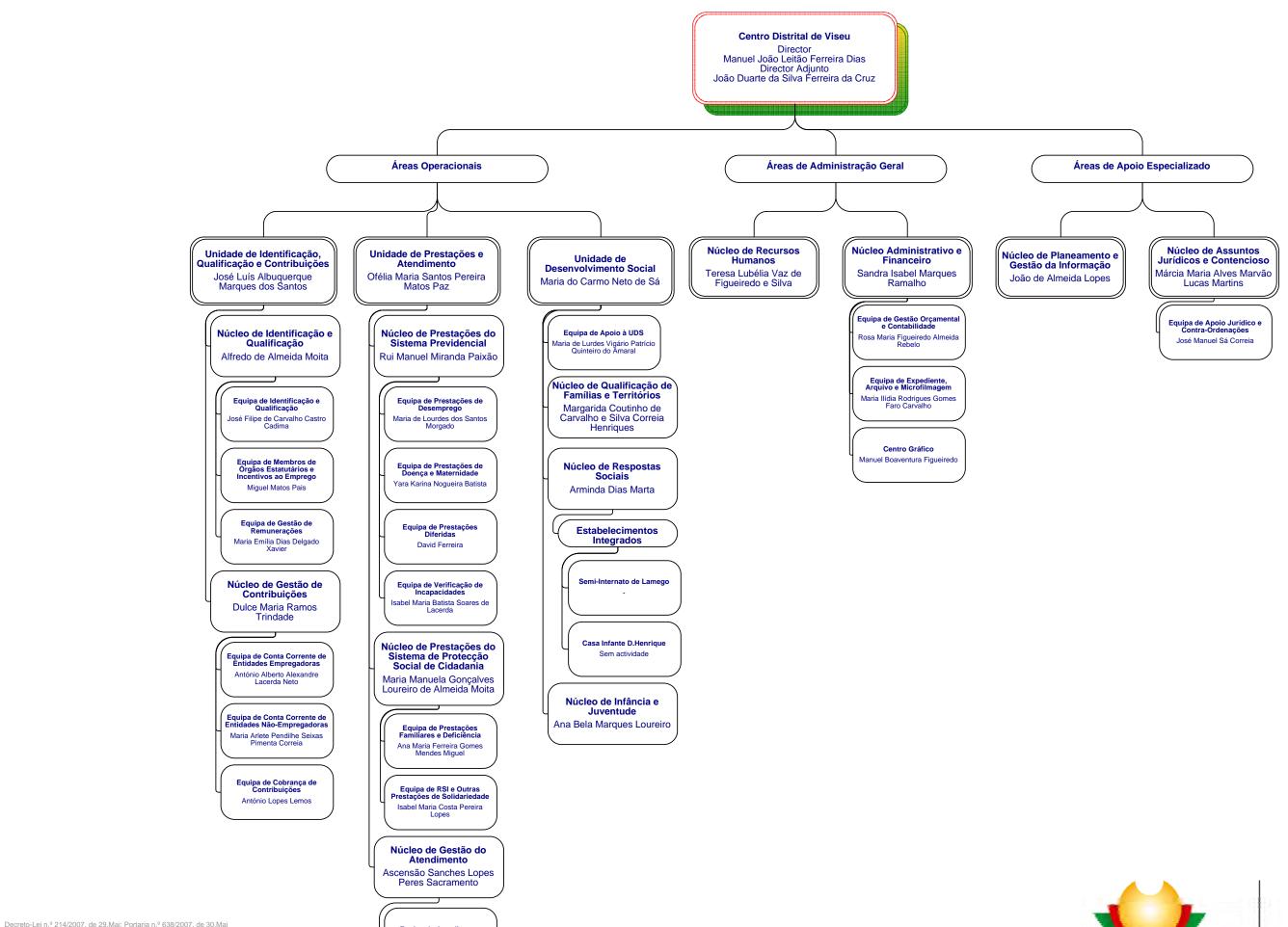
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Viana do Castelo







INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Viseu



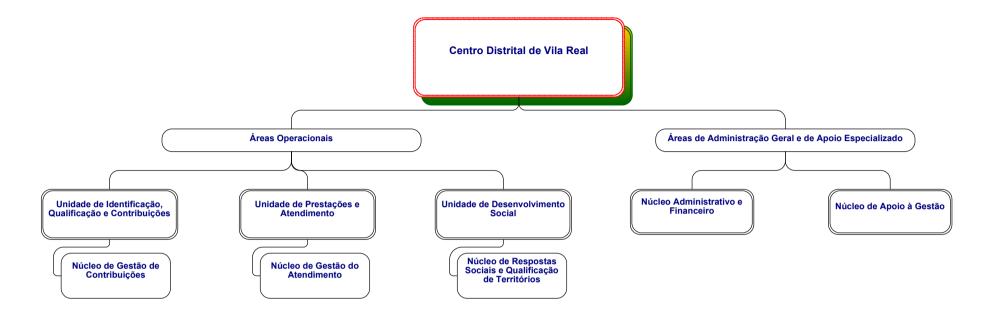
Deliberações
Orgânica: n.º 200/2007 e n.º 202/2007, de 27 de Dezembro;
n.º 043/08, de 23 de Janeiro
Dirigentes e Chefias: n.º 236/2007, de 27 de Dezembro; n.º 003/08, de 9 de
Janeiro; n.º 060/08, de 23 de Janeiro; n.º 063/08, de 30 de Janeiro





José Maria Gonçalves Costa

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP Centro Distrital de Vila Real







ANEXO 3

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

ANEXO 3

Ougotãos	Α	plica	do	Fdomantaa = a
Questões	S	N	NA	Fundamentação
1 – Ambiente de controlo	Ţ	1	·	
1.1 Estão claramente definidas as				
especificações técnicas do sistema de controlo interno?		X		
1.2 É efectuada internamente uma				Cada acção de auditoria interna incide
verificação efectiva sobre a legalidade,	Х			sobre a legalidade e regularidade dos
regularidade e boa gestão?		ļ		procedimentos, entre outros
1.3 Os elementos da equipa de controlo e				Para além de uma equipa de auditores
auditoria possuem a habilitação	x			com formação multidisciplinar, possuem
necessária para o exercício da				formação específica para o efeito
função?				
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o				
serviço (ex. códigos de ética e de	×			Existe uma carta de auditoria interna e
conduta, carta do utente, princípios de	^			um manual de procedimentos
bom governo)?				
1.5 Existe uma política de formação do	1			Anualmente é realizado um levantamento
pessoal que garanta a adequação do	.,			de necessidades de formação, remetido
mesmo às funções e complexidade	X			ao serviço competente do ISS para o
das tarefas?				efeito
1.6 Estão claramente definidos e				
estabelecidos contactos regulares	×			Dependência directa do Conselho
entre a direcção e os dirigentes das	^			Directivo
unidades orgânicas?				
1.7 O serviço foi objecto de acções de	x			Ver Quadros 11 e 12 do Capítulo I.
auditoria e controlo externo?				'
2 – Estrutura organizacional			1	
2.1 A estrutura organizacional				
estabelecida obedece às regras	X			
definidas legalmente?				Foram em 2009 efectuadas as avaliações
				do ano 2008 relativas a 99% dos
				colaboradores 12.351 (SIADAP 2 e 3) de
2.2 Qual a percentagem de colaboradores				um total de 12.453 efectivos no início do
do serviço avaliados de acordo com o			x	ano. No que se refere a SIADAP 2 a
SIADAP 2 e 3?				percentagem assume os 97%, 935 de
				961dirigentes e chefias. Quanto a
				SIADAP 3 assume os 99% 11.398 de
				11.492 colaboradores.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores				Em 2009 7.506 colaboradores
do serviço que frequentaram pelo			x	participaram em pelo menos, numa
menos uma acção de formação?			_ ^	acção de formação. Considerando o n.º
		 		de RH final, 11.720, a % assume os 64%.
3 – Actividades e procedimentos de	conti	rolo a	amin	Istrativo implementados no serviço
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	х			
3.2 A competência para autorização da		ļ		
despesa está claramente definida e	x			
formalizada?	^			
3.3 É elaborado anualmente um plano de	1			
compras?	Х			
3.4 Está implementado um sistema de				
rotação de funções entre		х		
trabalhadores?				

3 – Actividades e procedimentos de c	onti	rolo admii	nistrativo implementados no serviço (cont.)
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x		
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?		x	A descrição dos fluxos de processos ainda não cobre todos os processos das áreas de negócio e suporte do ISS,IP. Contudo, estão definidos os padrões de qualidade mínimos
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x		
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?		x	Foi elaborado um draft do documento
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?		x	O documento final ainda não foi aprovado (actualmente, encontra-se em fase de recolha de contributos dos diferentes serviços do ISS, face ao <i>draft</i> apresentado)
4 - Fiabilidade dos sistemas de inform	naç	ão	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x		Para suporte às actividades de Administração Geral existem sistemas de informação que suportam a gestão de RH e salários, a formação interna e externa, o controlo de assiduidade e um sistema que suporta a área Financeira, Compras e Património.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x		Os Sistemas de Informação cobrem a quase totalidade das áreas de negócio do ISS, IP com um nível de integração elevado garantido pela existência de um sistema nacional e do NISS (número de Identificação da Segurança Social). As aplicações de âmbito nacional em produção ascenderam em 2009 a 51.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	x		A Qualidade de Dados tem sido uma prioridade que se materializou em 2009 em vários projectos
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	x		As aplicações operacionais alimentam um sistema de Suporte à Decisão que está disponível aos dirigentes e chefias do ISS e que produz indicadores de gestão e informação que alimenta os processos de decisão.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	x		A Segurança de Dados é uma prioridade, destacando-se em 2009 o Projecto de definição e regularização de perfis incompatíveis, bem como de definição de conjuntos de perfis a atribuir por cada área funcional.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	x		Existe um serviço de arquivos e reposição de dados (política de backups) implementada através de rotinas diárias geridas e controladas pelo II, I.P., que diminuem a s probabilidades de perda de informação.

4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	x	A responsabilidade da Segurança de Informação, Acessos e Partilha de Informação é assegurada pelo II,I.P., através de uma Rede de Comunicações com endereçamento privativo, optimizando assim os esforços de segurança sobre um ponto único de comunicação com o exterior (Internet, outros Organismos), o acesso à Rede é realizado com a autenticação dos utilizadores do ISS, I.P., o que restringe e controla a troca de informação. Está implementado um sistema de protecção contra vírus e SpyWare, com o objectivo de permitir uma maior segurança através da identificação e bloqueio de tentativas de intrusão.
---	---	---

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação. Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.



Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

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

Objectiv	vos oper	acionais	Polaridade	Mate And n-4	Mote And a	Meta And n	Supera Ano n	laxa de Estorço	Tev	Mar	Abr	Prog	gramaç En	ão (VC	o mens	ais)	NO N	Dez	Jan- Dez		Fev	Mar	Abr	Mai		Ano Noncretizados Me	ação	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal Classificação Lun 1 PM Jar P P P P P P P P P P P P P P P P P P P	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Pondera	Grau Realização x Pond.
OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000	Ind 1	Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida	+ 4	20 12 12 13	50 2	30 2	50 9	% 18	32 18	8 194	i 201	207	213	219 2	225 2	31 2	21 22	6 230	230	187	195	198	202	207 2	210 2	15 22	1 224	4 228	232	237	237		Pedido de alteração meta, Out09: de 250.000 para 230.000 idosos com CSI	237	103 1	1,1 '	11,5
1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com prestação de ferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Peso Ind 2.2	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 días e con acordo de inserção assinado 50% % de familias com prestação deferida há mais de 180 días e com acordo de inserção assinado	+ %		10	90 00 10 ul Ju	00 .	% 9 6% 1				90					90 90									92 90 07 10				98	98 107 Jun		Taxa de concreitzação do objectivo 108% em Junho.	98	109	5,6	
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Ind 3.1	Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+ 9	% :	20 :	35	40 14	4% :	3 6	9	12	15	19	22	25 :	28 3	31 34	35	35	1	2	5	8	11	14 1	19 22	25	i 29	34	43	43			43	124 1	1,1	13,7
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Ind 4.1 Peso Ind 4.2	Taxa de execução fisica	+ %						4,3 6, 1,6 3,										ľ							19 23 7 11				35 24	35 24		naxa de concretização do objectivo 129%. Pedido de alteração meta, Out09: taxa de execução financeira de 45% para 33% e taxa de execução física de 30% para	35 24		5,6 5,6	

						0_																		Ano																			u ou		Pond.
		ade		u oı	Ano n					P	rogran	nacão	(VO me	nsais)										Concret	-							Sei	máforo	Mensal			Classific	acão				Ano	ção A	ıção	ão x F
Objectivos op	eracionais	Polarid Unida	Meta An	Meta Aı	Supera /	Taxa de E	Jan	Fev	Mar	Abr	in in	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Jai De		Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc	Ago	Out	Nov	Dez	Jan-De	z an	Fev Mar Abr	Mai	Jul	Ago	Out	Ja De	Atinge	Não atinge	C	Observaçõ	es	Resultado Ano n	Grau Realiza	Ponder	Grau Realizaç
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	+ %	50	50	55	10%	4,2	8,3	13	17 :	21 2	25 29	33	38	42	46 5	50 50	0 4	l 8	11	16	18	21	24 2	27 3	1 38	42	46,5	46													46	93	11,1	10,3
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009 100%	+ Wiihões	4	6	7	17%	0,5	1,0	1,5	2 2	2,5 3	1,0 3,5	5 4,0	5	5	6	6 6	0,4	5 1,0) 1,5	2,0	2,6	3,1	3,7	4,2 5	,0 5,8	6,7	7,3	7,3													7,3	122	11,1	13,6
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIFs de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %	72	80	85	6%	n.a ı	n.a r	ı.a n	.a ·	76 ī	76 77	7 78	78	79	79 8	80 8	0 n.a	a n.a	ı n.a	n.a	76	76	79	79 8	0 80	80	80	80	na	na na na								mo pe	ndicador so previsto se onitorizado riodo Jul-E tendo sido antecipado intorização Maio.	er o no DeZ, o a	80	100	11,1	11,1
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %	n.a	60	70	17%	n.a.	n.a.	n.a. r	ı.a. n.	a. n.a	a. n.a	. n.a.	15	30	45 6	60 66	0 n.a	a. n.a	ı. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	n.a. (0	0	0	0	na	na na na	anan	a na	na					docude accode	Ientificação cumentação cumentação ferir para ai único. senvolvimen Plano de elementação f, redefinição variáveis do amentação visão do volumental a el cordo com pala da DGAR	o de io a rquivo to do o dos o das e s/ IAF, ume iminar parecer	0	0	11,1	0,0
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %	n.a	70	80	14%	6	12	18 :	23 2	9 35	5 41	47	53 8	58,3	64 70	70	0 n.a	a n.a	ı. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	ı.a. n	.a n.a	ı 70	100	100		ina na na	a na n	a na	na na	na				conta par prop	abeleciment actos com II ra assinatur roosta de Po para posteri dicação. Par ravel da DG emitido.	MTSS a de ortaria io recer	100	143	11,1	15,9

		de	9 7	<u> </u>		forço																	Conc	Ano N retizaçã					Ano n so Ano n	
Objecti	vos operacionais	Polarida	Unidad	Meta And	Mieta All	Taxa de Es	Jan	Fev	Mar	Mai ia	un C	ção (Vi	O mens	ais)	Nov	Dez	Jan- Dez	Jan	Fev	Mar	Abr Mai	ung	Sultado	y Ago	ais	No v	Dez	Jan-D	Sematoro Mensal Classificação Observações Observações Observações Observações Observações	
EFICIÊNCIA																														
3.1.1 - Realizar o acompanhamento	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte Peso 50% Ind 10.2 Nº médio de		N.º n.a	a	5 5	5,5 10%	5	5	5	5 !	5 5	5	5	5	5 5	5 5	5	17	15	14	14 13	3 14	17	16	15	15 1!	5 14	15	Taxa de concretização do	0,0
contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuint		N.º n.a	a .	45	50 11%	45	45	45	45 4	5 45	45	45	45 4	45 45	5 45	45	60	61	81 (67 70	76	72	69	78 (69 6	7 66	70	objectivo 227%. 70 155 10,0 1	5,5
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Pond. 100% / 5 Ind 11 Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho		N.º	7	9	10 11%	9	9	9	9 9	9	9	9	9	9 9	9	9	15,2	14,0	13,4 1	3,2 12,	6 14,0) 16,0	18,6 1	15,1 1	4,0 12	² ,9 12,4	15	15 169 20,0 3	3,8
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 concluidos por pessoa e dia de trabalho	Peso 100% Pond. 100% / 5 Ind 12 Nº de requerimentos de prestações familiares concluidos por pessoa dia de trabalho Peso 100%	6	N.º 5	5,5	9	10 11%	9	9	9	9 !	9	9	9	9	9 (9	9	11,4	10,1	9,4 9	9,6 11,	9 10,2	! 11,4	11,6	11,3 1	0,4 11	,2 12,0	11	11 120 20,0 2	4,0
OB 13	Pond. 100% / 5 Ind 13.1 № de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho		N.º n.a	a (0,5 0),6 20%	0,5	0,5	0,5	0,5 0,4	5 0,5	0,5	0,5	0,5 0	,5 0,5	5 0,5	0,5	0	0,4	0,4 0	0,6 0,6	6 0,6	0,8	0,7	0,6),7 0,	,9 1,4	0,7	0,7 140 10,0 1 Taxa de concretzação do objectivo 110%	4,0
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Ind 13.2 Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho Peso 50%		N.º n.a	a 1	1,5 1	1,7 13%	1,5	1,5	1,5 1	,5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1,5	5 1,5	1,5	1,2	1,1	1,1 1	1,0 1,1	1 1,2	1,2	1,4	1,1 1	1,5 1,	,6 1,74	1,2		3,0
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa Peso 100%		N.º	10	8	6 -25%	8	8	8 8	3 8	8	8	8	8 8	8 8	8	8	6	6	6	6 5	6	6	4	6	6 4	4 6	5,6	5,6 130 20,0 2	6,0

Object	tivos ope	racionais	Polaridade	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr dai d	rogran	nação (\	OB V	sais)	Nov	Dez	Jan- Dez	Jan	Fev	Mar	Mai		And Concre	-		Nov	Dez	Jan-Dez	Atinge ogósatinge dao atinge	Observações	Resultado Ano n	3rau Realização Ano n	Fonderação rau Realização x Pond.
QUALIDADE																																		o o
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	0	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ 9	% <u>9</u>	95 9	95 9	7 2%	95	95	95	95 9	5 98	5 95	95 5	95 9	5 95	95	95	98	93 \$	93 95	5 96	97	96	94 9	93 93	96	95	95			95	100 12	2,5 12,5
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de doença para 20 dias (95% das prestações)	0	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ 9	% <u>9</u>	95 9	95 9	17 2%	95	95	95	95 9	5 98	5 95	95 5	95 9	5 95	95	95	100	98 \$	98 96	97	97	97	96 9	95 94	98	97	97			97	102 12	2,5 12,8
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias		processamento do abono de família	- N	.º 3	30 3	30 2	7 -10%	6 30	30	30	30 3	0 30	0 30	30 ;	30 3	0 30	30	30	53	63 6	64 43	50	43	36	41 4	12 35	26	31	43			43	57 12	2,5 7,1
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	a Peso	Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)	- N				68 -11% 62 -10%						76 76 69 69													69 73 69 63		59 51	69 63		Taxa de concretização do objectivo 109%	69		6,3 6,8 6,3 6,8
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19	Pond. 100% / 8 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	- N	.º 6	60 5	55 5	i0 -9%	55	55	5 55	55 5	555 5	55 55	55	55	55 5	5 55	55	56	56 5	58 54	51	45	67	48 5	52 52	53	50	51			51	107 12	2,5 13,4
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%		Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	- 9	6 2	25 2	28 2	25 -11%	6 28	28	: 28	28 2	28 2	28 28	28	28 :	28 2	3 28	28	32	32 2	29 25	i n.d.	36	31	34 3	37 41	30	27,8	33		Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	33	84 12	2,5 10,5

Objec	tivos operacionais		Polaridade	Unidade Meta Ano n-1	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr Mai	ograma Lij	ção (V	O mens	sais)	Out	Dez	Jan- Dez	Jan	Fev	Mar	Abr Mai	Res		no N retizaçã s Mens S		Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Mar	Mai SS	emáforo l	Wensal Set	Nov	Jan- Dez	era	Atinge Ogosialiss Não atinge	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% ei 60 segundos	ra Ind 21.2 Percentager chamadas to	m de elefónicas " no 1º m de elefónicas , com mo de I ou		% n.a % n.a	80 95		2%	80 95			80 8 95 9					80 E	80 80 95 95					92 90 92 90			96 56				95 44	94	na r	anan	a The state of the							Taxa de concretização do objectivo 88% Período experimental (Jan a Abr).	94			7,4
OB 22 5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 13 de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Peso 50% Pond. 100% Ind 22 % de remun erradas face remuneração	erações e ao nº de ies		% 2	2 1	0,7	' -30%	1,0	1,0	1,0	1,0 1,	0 1,0	1,0	1,0	1	1	1 1	1,0	n.a.	3,1	2,4 2	2,1 2,2	2 2,0	1,7	1,6	1,6	1,4	1,4 1	1,3	1,3	na 📕										1,3	70	12,5	8,8

Justificação para os desvios...

OB 5 Recuperação de prestações processadas indevidamente: O ISS, IP não é a entidade emissora das notas de reposição, tarefa que é realizada centralmente pelo II, de acordo com calendário das prestações aprovado. Verificou-se, apesar de estar calendarizada mensalmente, que a emissão de notas de reposição teve em alguns Cdist interrupções superiores a 3 meses. Para além desta questão regista-se: Impossibilidade de transferir em Agosto de 2009, conforme planeado, débitos para cobrança coerciva, pois com a alteração da norma alterados os requisitos dos débitos a transferir para SEF; Inexistência de emissão de 2ª via de Nota de Reposição; Inexistência de outros mecanismos de recuperação de dívidas, para além da compensação com créditos; Encerramentos tardios das qualificações de vínculo: Erros na introdução de NIB dos beneficiários: Dimínuição das reposições realizadas pelos beneficiários, consequência da crise financeira.

OB 8 Arquivos intermédios: a Portaria do Regulamento Arquivístico foi elaborada conforme previsto até 31 de Dezembro 2008, tendo sido apresentada e aprovada em reunião do CD a 31 de Dezembro daquele ano (projecto 5.4.05 do PAISS08). Foi, de imediato, remetida à Torre do Tombo para publicação, tendo, todavía, sido publicada em Portaria 1383/2009 de 4 de Novembro. A publicação em Novembro 2009 inviabilizou a publicação em tempo útil da Portaria de Repartição de Custos e o desenvolvimento dos procedimentos concursais para laquisição de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação".

OB 17 Abono de família: Escassez de recursos humanos; primeiro ano de apresentação da prova escolar através da Segurança Social Directa com atrasos relativos ao fornecimento das palavra-passe; implementação oficiosa da nova prestação bolsa de estudo; necessidade de proceder ao redesenho de circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos, visando maior rigor na obediência aos princípios legais vigentes e maior transparência às práticas implantadas.

OB 20 Tempos Espera: O indicador que monitoriza este objectivo operacional é influenciado directamente por três factores: afluência dos Clientes; RH disponíveis e Tempo de Atendimento. A procura é dificilmente controlável pelos intervenientes no indicador e são vários os factores externos, circunstanciais, que a podem influenciar, como a crise que se fez sentir ao longo de 2009. Assim, apesar dos dados não demonstrarem um aumento efectivo nos atendimentos realizados, destacamos que com menos 7% de Recursos Humanos disponíveis apenas se verificou um decréscimo de 1% nos atendimentos efectuados. Este binómio só foi possível fruto dos aumentos de produtividade.

OB 21 Contact Center: Os RH disponíveis e a capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) foram insuficientes para fazer face ao volume da procura dirigida a este novo canal de atendimento em 2009. Os sistemas/tecnologias de informação tiveram iníveis de performance e de resposta não uniformes, e por vezes muito baixos, ao longo de 2009, influenciando negativamente os níveis de servico e a capacidade de atendimento (telefónico e não telefónico) do Centro de Contacto.

OB 22 Remunerações erradas: Atraso na implementação dos requisitos que foram definidos e aprovados, em Março de 2009, para o barramento dos erros à entrada da entrega de DR na SSDirecta e respectiva validação on-line com o SISS. Entrada em vigor, em Janeiro de 2009, da nova portaria da Iniciativa de Emprego de 2009, causando inúmeros erros, situações eseasa que aguardam regularização por parte do II, estando até ao momento regularizadas apenas as DR até Abril. Entrada em vigor do novo regime de protecção social dos lutabalhadores que exercem Funções Públicas sendo necessário compilar toda a informação recebida dos institutos públicos no sentido de regularizar o SISS.

Eficácia	40%	102,4	41,0
Eficiência	25%	151,3	37,8
Qualidade	35%	89,5	31,3
Resultado			110

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma arimética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma arimética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].



Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiênc		estado																															
Centro Distrital de A	s operacionais	Polaridade Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n ot	Taxa de Esforço	Jan	Mar	Abr	Prog	ramação	o (VO m Vão	ensais)	Out Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Ano Concret		dos Me	ensais Off V	Set	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal z un A Ja W W W W D D B B B D O N N D De		Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000	Pond. 100% / 9 11 Nº de idosos com prestação deferida	+ Milhares	13,2	14,5 1	0% 1	0,2 10,	6 11,0) 11,4 ·	11,8 12	2,2 12,6	i 13,0	13,4 1	2,7 13,	0 13,2	13,2	10,6	11,2	11,5	11,8	12,3	12,5 1.	2,9 1;	3,4 1	3,6 14	,0 14,	5 15,1	15,1		Pedido de alteração meta em Out09.	###	113,7	20,0	22,
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de preserva assinado e p	Pond. 100% / 9 d 2.1 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado eso 50% d 2.2 % de familias com prestação deferida há		90 100 1 Jul J	100		90 90				00 90			90 90		90											7 107			Taxa de concretização do objectivo 126	134	119	10,0	
OB 3 Ind	Pond. 100% / 9 Pond. 100% / 9 d 3.1 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação social 100%	+ %	35	38 9	9%	3 6	9	11	14 1	7 20	23	26	29 32	! 35	35	1	2	5	9	15	17 :	24 2	25 :	28 34	4 39	46	Jun 46		[134]. (Ind 2)	46	132	20,0	26
OB 4	Pond. 100% / 9 d 4.1 Taxa de execução financeira	+ %	33	39 1	9%	3,1 3	,5 3,9	9 6,0	8,5 11	1,4 14,7	18,1	21,4 2	20,8 23,	1 33,1	33,1	6	8	10	11	13	14	17 2	21 :	24 28	8 31	33	33		Taxa de concretização do objectivo	33	98	10,0	9
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Independent de Programa PARES de 33% e de execução fisica de 16%	sso 50% d 4.2 Taxa de execução física	+ %	16	19 1	5%	0,0 0,	,0 0,0	0,0	0,0	0,0 0,0	0,0	0,0	0,0 0,	0 16,5	16,5	3	3	3	5	6	6	6 1	14	18 25	5 27	27	27		130 Pedido de alteração meta em Out09.	, 27	162	10,0	16,

	9		Dist	rito	forço														C		ização																Ano n	ão Ano n	gão	o x Pond.
Objectivos operacionais	Polarida	Unidad	Meta Ano r	Supera Ano	Taxa de Es	Jan	Mar	Abr	Mai	un :	og A	mensa tes	ont O	Nov Dez	Jan-De	az u	Fev	Mar	Abr	Mai	Resulta	dos M	og A	ŧ	Nov	Dez	Jan-Dez	z au	Fev	Abr	ung	o Mens	out NoN	Jar De	n-	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização	Pondera	Grau Realizaçã
2.5.1 - Recuperar 50% do à data de	recuperação tante em saldo le 31.12.2008 stações de e orego, +	- %	50	55	10%	4	8 1	3 17	' 21	25	29 3	3 38	42	46 5	50 50	4	4	7	14	16	18 2	20 2	3,3 20	6 2	29 32	: 35	35										35	70	20,0) 14,0
OB 6 4.2.2 - Alingir 6 milhóns de accesos à Segurança Social Directa em 2009 Peso 100%		Milhões																																	de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
NIF's de l	nimento de e PS's activas ais de 16 anos	- %																																	de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
que trans totalidade documen	agem de s intermédios nsferiram a de da sua entação em mi-activa para	- %																																	d	Objectivo não essdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e regulame	agem de s da nça Social que entaram novo nento stico e plano	- %																																	d	Objectivo não lesdobrado para o Centro Distrital.				

				Dist	trito	ę.																	An Concre											٩	Ano n		Pond.
Objecti	ivos operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforç	Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	gramaç S	ão (V	o men	sais)	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		-	tados M	Mensai ob V	Set	Out	Nov 2	Zg Ja	an-Dez	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano	Grau Realização A	Ponderação	Grau Realização x
EFICIÊNCIA																																					
	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuintes		N.º	5	5,5	10%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5	5	8	8	11	8	6	6	7	8	8	8	7	6	8	con	Taxa de ncretização do objectivo	7,6	152	12,5	19,0
personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Peso 50% Ind 10.2 Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte		N.º	45	50	11%	45	45	45	45	45	45	45 4	45 4	1 5 4	5 45	45	45	68	83	93	89	83	82	75	65	82	80	75 7	·4	79		164	79	176	12,5	22,0
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho		+	N.º	8,5	9,35	10%	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5 8	3,5 8	3,5 8	,5 8,	5 8,5	8,5	8,5	23,4	25,5	20,1	23,6	22,6	19,1	20,4	18,5	20,4	20,1 1	14,5 8	,7	21			21	242	25,0	60,6
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabamo		N.º	9,0	9,9	10%	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0 9	9,0 9	9,0 9	,0 9,	0 9,0	9,0	9,0	17,€	5 12,4	13,1	15,6	11,4	10,1	11,7	13,5	9,6	8,9	8,2 9	,8	12			12	128	25,0	31,9
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Pond. 100% / 5 Ind 13.1 Nº de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluidos por pessoa dia de trabalho		N.º	0,5	0,6	20%	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 (),5 (),5 0	,5 O,	5 0,5	0,5	0,5	0,0	0,2	0,4	0,6	0,8	0,3	0,7	0,3	0,3	0,7	0,6 1	,2	0,5	con	Taxa de ncretização do objectivo	0,5	100	12,5	12,5
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações e		N.º	1,5	1,7	13%	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1	,5 1	,5 1,	5 1,5	1,5	1,5	0,8	0,9	0,9	1,5	0,7	0,6	1,3	8,0	0,6	0,8	0,8 0	,8	0,9		80	0,9	60	12,5	5 7,5
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa Peso 100%	-	N.º																													desc	Objectivo não dobrado para o entro Distrital.				

	Distrit	ito u silvinia i	Programação (VO n	iensais)	Ano N Concretização Resultados Mensais	Semáforo Mensal		o Ano n ıção Ano n	ação ção x Pond.
Objectivos operacionais	Polari Unida Meta Anc	Supera Ar Taxa de l	Mar Abr Mai Jun Ago	No Oct Jan-Dez	Fev Mar Ago Set Set Out Nev Nev Dez	Jan-Dez und A Abr Abr Abr Abr Abr Abr Abr Abr Abr A	Observações	Resultad	Ponderação Grau Realização x
QUALIDADE									
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações) Peso 100%	nto	97 2% 95 9	95 95 95 95 95 95 95	95 95 95 95 95	99 90 96 95 88 91 91 82 81 87 98 95	92		92 97	14,3 13,8
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de doença para 20 dias (95% das prestações) Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos co tempo de deferim inferior ou igual a dias Peso 100%	nto	97 2% 95 9	95 95 95 95 95 95 95	95 95 95 95 95	100 99 99 99 99 97 98 93 94 95 97 96	97		97 102	14,3 14,6
2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias Peso 100%		18 -10% 20 2	20 20 20 20 20 20 20	20 20 20 20 20	23 23 39 26 30 24 22 27 25 26 26 43	27		27 65	14,3 9,3
OB 18 Pond. 100% / 8 Ind 18.1 Tempo médio de 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI (m.p.) médio de processamento do RSI (m.p.) médio de proderada) e 9 diss (média aritmética) média aritmética) média aritmética) Peso 50% Peso 50%	- N.º 60		.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a.		55 51 50 60 58 60 84 89 105 85 65 43 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a			70 83 n.a. n.a.	14,3 11,9 n.a. n.a.
OB 19 Pond. 100% / 8 Ind 19 Tempo médio de 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velle para 55 dias Peso 100%	ice - N.º 23 2	20,7 -10% 23	23 23 23 23 23 23 23	23 23 23 23 23	30 24 33 27 21 15 18 21 24 27 27 27	25		25 91	14,3 13,0
OB 20 Ind 20 Pond. 100% / 8 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28% Peso 100%		22,1 -12% 25	25 25 25 25 25 25 25	25 25 25 25 25	22 23 19 18 n.d. 22 15 25 29 33 22 20	23	Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	23 109	14,3 15,6

Objectivos opera	acionais	Polaridade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr Mai	Prograi	mação I	V (VO m	ensais) Tõ	Out	Dez	Jan-De	ez g	Fev	Mar	Abr		no N etizaçã Resul	tados I	llensai:	Set	Out	Nov E	Zēg Ja	an-Dez	Jan Fev Mar	Abr	Semáforo	Mensal Vet Vet Vet Vet Vet Vet Vet Vet Vet Vet	Out	Jan- Dez		ervações	a oay obest		<u> </u>	Ponderação	Grau Realização x Pond.
Ind 21.1 4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefonicas para o Contact Center no 1* contacto e stender 95% em 60 segundos	50% Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ %																																		desdob	ctivo não rado para o Distrital.	o				
5.7.3 - Garantir uma	processadas	- %	6 1,	0 0,7	7 -30%	1,0	1,0	1,0	1,0 1,	,0 1,0) 1,0	1,0	1,0	1,0	,0 1,0	1,0	n.a	ā. 3,	1 2,	5 2,2	2,1	1,7	1,4	1,6	1,3	1,3	1,7 1	,9		na								1	,9 1	0	14,3	1,4
Notas:																																				Eficácia Eficiên Qualida Resulta	cia 25 ide 35	%	114,5 153,5 79,7		45, 38, 27,	4 9

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a efici		s serviços																																				
Centro Distrital de	e Beja																																					
					Distri	to																		Ano N											١.	<u> </u>		ond
			9				orço																Cor	ncretiz											no r	o Ar	ão	×
Object	ivos one	racionais	ridad	dade	u oı		Est					Prog	ıramaçã	o (VO	nensai	s)								F	Resulta	ados M	ensais	s					Semáforo Mensal	Observações	ob A ob	zaçã	deração	açãc
Objecti	ivos ope	iacionais	Polar	J J	eta An	oera A												Jan-D									<u>o</u>				ы	Jan-De			Resultado Ano n	au Realização	Ponde	Realização
						Sul					Ž			Ĭ	ŭ		ž ŏ	Jan-L	lez .				₹				Ϋ́	ŭ			ă	Jan-De			×	Grau		Grau F
EFICÁCIA																																						
OB 1		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 1	Nº de idosos com prestação deferida																																				
1.1.1 - Aumentar o nº de		prestação deferida	+	res																														5 51 1 1				
idosos com Complemento			+	Milha	5,8	6,3	9%	4,5	4,7	4,9	5,0 5	5,2	5,3 5,	5 5,	5,8	5,6	5,7 5,8	5,8	4	,6 4	,7 4	,8 4	1,8 4	4,9	4,9	5,0	5,1	5,2	5,3	5,3	5,4	5,4		Pedido de alteração meta em Out09.	5,4	93,4	20,0	0 18,7
Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000)			-																																		
·																																						
	Peso	100%																																				
OB 2		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 2.1	% de famílias com																																				
1.1.3 - Assegurar que 90%		prestação deferida há mais de 75 dias e com																																				
das famílias beneficiárias		acordo de inserção assinado	+	%	90	95 6	6%	90	90	90	90 9	90	90 9	90	90	90	90 90	90	1	14 11	15 1	17 1	04 1	116 1	113	115 1	112	120	118	118	119	119		Taxa de	119	132	10,0	0 13,2
de RSI com prestação deferida há mais de 75		assinado																																concretização do				
dias tenham acordo de	Peso	50%																																objectivo 134				
inserção assinado e garantir que até Julho		% de famílias com																																104				
todas as famílias com		prestação deferida há mais de 180 dias e			00 4	100																																
prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo		com acordo de	+	%	00 1 Iul J	100 Jun -1	16%	100	100	100	100 '	100	100 1	00 10	0 100	100	100 10	00 100	1	32 13	34 13	37 1	20 1	135 1	136	137 1	132	140	136	132	135	136			136	136	10,0	0 13,6
de inserção assinado		inserção assinado																																Resultado em Junho				
	Peso	50%																														Jun		[136]. (Ind 2)				
																																oun		(/				
OB 3		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 3.1	Percentagem de respostas sociais																																				
		acompanhadas, com																																				
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico		elaboração do respectivo relatório,	+	%	35	38 9	9%	3	5	8	12	15	19 2	2 24	27	30	32 35	35		0 -	1 :	3	10	15	21	26	29	32	37	42	49	49			49	140	20.0	0 28,0
a 35% das respostas		de acordo com o manual de	ı.	,0	00	00 0	0,0	Ū		Ŭ							02 00	, 00				, i		.0				-	0.						45	140	20,	20,0
sociais		cooperação																																				
		• •																																				
	Peso	100%																																				
OB 4		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 4.1	Taxa de execução																																				
		financeira	+	%	36	43 2	20%	26	6.1	9.7	132 1	68 1	003 25	3 32	9 40 5	173	23,0 36.	0 36		, ,	2 .	3 :	3	5	5	7	8	11	13	17	17	17		Taxa de	17	46	10.0	0 4,6
			-	70	50	40 2	2070	2,0	0,1	3,7	10,2	0,0 2	.0,0 20	,0 02	,5 40,0	, 17,5	20,0 00,	,0 00,		`				5	J	'	Ü		10	.,		• • •		concretização do		-10	10,	7,0
	Peso	50%																																objectivo 73				
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no	Ind 4.2	Taxa de execução																																7.5				
Programa PARES de 33% e	9	fisica																																				
de execução física de 16%			+	%	14	29 10	00%	0,0	1,4	2,1	2,9	3,6	7,1 10	,7 14	3 17,9	2,9	2,9 14,	3 14,	3 1	4 1	4 1	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14		Pedido de alteração	14	100	10,0	0 10,0
																																		meta em Out09.				
	Peso	50%																																				

		9 4	Distri	to	ożco															Cor	Ano N ncretiza	ıção														ם סני	o Ano n	ão x Pond.
Objectivos operac	cionais	Polaridad Unidade	Meta Ano n	Supera Ano	Taxa de Esf	Jan	Mar	Abr	Mai Mai	un C	ção (VC	O mensa	ais)	Nov	Za Ja	ın-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Wai Ei	esultado	os Men OBY	sais S S	Out	NoV (Jan-l	Dez 🕹	Fev	Abr	Semáfo	oro Mens	sal Ont	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Anc	Ponderação Grau Realização x Por
Ind 5 T d 2.5.1 - Recuperar 50% do à montante do saldo devidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a p	processado ndevidamente	+ %	50	55 1	0%	4	8 1	3 17	' 21	25	29	33 3	38 42	46	50	50	5	10	16 2	21 2	25 2	29 32	34,	1 37	41	47 5	3,8 5 4	4								54 10	8 2	20,0 21,6
Ind 6 N	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.			
Ind 7 T p N		+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.			
Ind 8 P a q tc d		+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.			
Ind 9 P S S 5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em a	arquivistico e plano de classificação	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.			

				Di	strito																			Ano	N											u o		ond.
			2 0		_	orco	٠																С	oncreti											u ou	io An	ão	× Pc
Objecti	ivos operacionais		Jnidad		a Ano	de Est					F	Program	nação	VO me	nsais)										Result	ados M	lensai	s					Semáforo Mensal	Observações	Resultado Ano n	alizaçê	nderac	Realização x
				Meta	Super				A L	Abr				Ago			No V	Jai	n-Dez	Jan											Dez	Jan-Dez	Ago Out Nov Nov Dez		Resu	3rau Re	P.	rau Rea
EFICIÊNCIA																																				J		9
OB 10	Pond. 100% / 5																																					
	Ind 10.1 Nº médio de nor contribuintes acompanhados mensalmente pr gestor do contri	or	+ N.		5 5,	5 109	%	5	5	5	5	5 5	5 5	5	5	5	5	5	5	19	13	18	17	12	8	11	11	13	6	9	13	12		Taxa de concretização do	12	217 (*) 12	,5 27,1
	acompanhados	es,												4.5		41=			45	70		405	440	404	204			000	70	70		455		objectivo 281	455	244	40	.5. 42.0
	mensalmente pi gestor do contri Peso 50%		+ N.	4	b b	0 115	%	45	45	45 4	45 4	5 4	9 45	45	45	45	45	45	45	79	80	435	118	104	221	214	209	206	70	70	57	155			155	344	12	43,0
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego	Pond. 100% / 5 Ind 11 Nº de requerime subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de	entos	+ N.	8,	6 9,	5 109	% 8	8,6 8	3,6 8	3,6 8	i,6 8,i	6 8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6 8	i,6 {	3,6	22,3	31,8	13,0	11,0	9,5	8,7	8,6 1	12,6	12,7	11,1	10,8 1	4,4	14			14	159	25	,0 39,8
para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	trabalho Peso 100%																																					
OB 12 5.1.2 - Aumentar a	Pond. 100% / 5 Ind 12 Nº de requerime de prestações familiares concl																																					
produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	nor nessoa dia	do	+ N.	8,	0 8,	8 109	% 8	8,0 8	3,0 8	3,0 8	i,0 8,i	0 8,0	0 8,0	8,0	8,0	8,0	8,0 8	i,O {	3,0	9,9	12,4	13,6	11,7	10,8	9,2	6,6 1	11,7	11,1	12,3	11,8 1	10,4	11			11	134	25	,0 33,4
	Peso 100%																																					
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5	Pond. 100% / 5 Ind 13.1 Nº de relatórios companhament técnico da Instit concluídos por pessoa dia de trabalho	de o uição	+ N.º	0,	5 0,	6 209	% (0,5 (0,5 0	0,5 0	ı,5 O,	5 0,8	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 0),5 (),5	0,0	0,3	0,4	0,5	0,5	0,8	0,6	0,5	0,5	0,6	0,8	1,7	0,6		Taxa de concretização do	0,6	120	12	5,5 15,0
relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informaçã relatórios concl por pessoa dia trabalho	uídos	+ N.	1,	5 1,	7 139	% 1	1,5	1,5 1	1,5 1	,5 1,	5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1	1,5	0,0	1,8	1,4	1,3	1,8	3,0	2,0	0,8	0,0	0,0	2,2	2,0	1,6	_	objectivo 113	1,6	107	12	.,5 13,3
	Peso 50%																																					
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias deco até ao fecho do em causa	mêc	- N.																															Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
	Peso 100%																																					

Ohjectivo	s operacionais	idade	dade	Distrito		Esforço					Program	ıação ('	VO me	nsais)							C	Ano Concret		ados M	ensais						Semáforo Mensal		Observações	do Ano n	ação Ano n	eração	ação x Pond.
Sijedavo	o operacionale	Polar	Unic	Supera A		Taxa de	Jan Fey	A E	Mar	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Dez	Jan-De	sz sz	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	ont	NOV Dez	Jan-	-Dez	Fev Mar Abr Jun Jul Ago Søt Out Nov	Jan- Dez	C200. Vayood	Resultad	Grau Realiz	Ponde	Grau Realiz
QUALIDADE																																					
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferiment inferior ou igual a 20 dias		%	95 !	97 2	2% 9	95 9:	95 9	9 5 9	5 98	5 95	95	95	95	95 9	5 95	95	94	. 89	96	95	99	99	99 :	98	98 9	97 9	96 98	90	16				96	101	14,3	14,4
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 d 16 Percentagem de requerimentos com tempo de deferiment inferior ou igual a 20 dias eso 100%		%	95 9	97 2	2% 9	95 98	95 9	95 99	95 95	5 95	95	95	95	95 9	5 95	95	100) 98	97	98	97	97	99	95	97 9	98 9	98 98	98	8				98	103	14,3	14,7
tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30	Pond. 100% / 8 d 17 Tempo médio de processamento do abono de familia	-	N.º	18	16 -1	10%	18 1	8 1	18 1	8 18	3 18	18	18	18	18 1	3 18	18	21	22	35	17	14	17	11	14	20	16 1	6 19	18	8				18	100	14,3	14,3
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média Po ponderada) e 69 dias In (média aritmética)	Pond. 100% / 8 d 18.1 Tempo médio de processamento do RSI (m.p) eso 50% d 18.2 Tempo médio de processamento do RSI (m.a.) eso 50%		N.º N.º n.a		36 -1 a. n			40 a. n.a		40 4 a. n.a	40 40 . n.a.					40 4 . n.a.												31 24 .a. n.a			n.a	n.a.		27 n.a.			n.a.
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Pond. 100% / 8 d 19 Tempo médio de conclusão dos processos de velhica eso 100%	e <u>-</u>	N.º	17 ·	15 -1	10%	17	17	17	17 1	17 17	17	17	17	17	17 1	7 17	36	18	9	6	6	6	6	9	9	9 :	3 3	10	0				10	141	14,3	20,2
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos		%	16	14 -1	2%	16	16	16	16 1	16 16	16	16	16	16	16 1	6 16	13	9	3	2	n.d.	10	6	7	13	9	7 12	8	В			Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	8	147	14,3	21,1

		le		Distri	to	orço																					С		ização																							u ou	o Ano n	ão	
Objectivos	s operacionais	Polaridac	Onidade	Meta Ano n	Supera Ano r	Taxa de Esf		Jan		Mar	Ahr	ich	Prog	rama Li	ição (Ago u	nensa S	iis)	Mov		Dez	Jan-De	z g	Fov	À	Mar	Abr	Mai	Resu	Itados	Mens Ogy	sais ĕ	ŧ		Nov	Dez	Jan-De	ez g	Fev	Mar	Mai	Semáfo Ling	Ago Ago	ensal Teg	Ont	Nov	Jan Dez	-	bserv	rações		Resultado Ano n	Grau Realizaçã	Ponderacão	- Concertage
OB 21	Pond. 100% / 8 d 21.1 Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto"	•	%																																																				
chamadas telefónicas para Inc o Contact Center no 1* contacto e atender 95% em 60 segundos	eso 50% d 21.2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+	%																																													desd	lobra	vo não do para Distrital	ао				
OB 22	Pond. 100% / 8 d 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	_	%	1,0	0,7	-30	%	1,0	1,0	1,	0 1	,0 1	0,1	1,0	1,0	1,0	0 1	,0 1	,0 1	1,0	1,0	1,0	n.a	a. 1,	,0 1	1,1	0,8	0,9	0,7	0,2	0,3	0,	5 0,	,2 (0,1	0,1	0,1	na	a <mark> </mark>													0,1	190	14,	.,3 2
Notas:	no ano n (%R) corresponde	ao mí	nimo	entre	e a m	nedia	ına e	o gr	au d	e cor	creti	zação	, MIN	N(M;	%R).	A tax	ka de	realiz	ação	é limi	itada	no má	ximo :	ao val	or de	M, se	endo M	1 a me	ediana	ı das t	axas	de rea	alizaç	ão do	s Cen	itros [Distritai	s (21	7).									Eficá Efici	ência	a 25	0% 5% 5%	109 171 130	,8		43,9 42,9 45,8

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social

- OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

					strito																		Ano N												=	
					T	္ဌ																	cretizaç	ão										u o	Ano	
			lade	- E							Pr	ograma	ção (V	O mens	ais)										ados Me	ensais					Semáforo Mensal			An	ção	ração
Objecti	tivos opera	acionais	Polaric	Meta Ano	Supera An	Taxa de E	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc	Ago	Set		Nov	Jan	-Dez	Jan	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc.	Ago	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Lan Fey Mar Mar Mar Mar Lun Lun Lun Lun Lun Lun Nov Dez	Jan- Dez	Observações	Resultado	Grau Realiza	Ponder
ÁCIA																																				
1 - Aumentar o nº de os com Complemento ário para Idosos (CSI) buído para 230.000	Ind 1	Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida	+	19,	3 21,4	4 8%	16,0	0 16,4	16,9	17,4	17,9	18,4	18,9	19,4 1	9,9 1	9,1 19	9,5 19	,8 19),8 1	6,4 16	9 17,2	17,5	17,9	18,0 1	18,5 1	8,9 19	9,2 19, ₄	4 19,7	20,0	20,0			Pedido de alteração meta em Out09.	20,0	100,8	20,0
	Peso	100%																																		
- Assegurar que 90% famílias beneficiárias RSI com prestação erida há mais de 75	Ind 2.1	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado 50%	+ 5	6 91) 9	5 6%	90	90	90	90	90	90	90	90	90 9	90 9	90 90	o 9	0 1	125 12	8 133	130	130	130	131 1	29 1:	32 131	1 137	135	135			Taxa de concretização do objectivo 152	135	150	10,0
cantir que até Julho las as famílias com ação deferida há mais 0 dias tenham acordo inserção assinado	Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+ 5	6 Jul) 100 Jur		5 10	00 100	0 100	100	100	100	100	100	100	100 1	100 1	00 10)0 1	38 14	2 143	146	149	155	155 1	47 1	53 152	2 156	157	155 Jun		R	Resultado em Junho [155]. (Ind 2)	155	155	10,0
2.1 - Assegurar o panhamento técnico 5% das respostas sociais	Ind 3.1	Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação 100%	+ 5	6 4	9 54	4 9%	4	8	12	16	20	25	29	33	37 4	11 4	15 4!	9 49,	323	0 1	3	5	7	7	7	12 1	4 17	24	36	36				35,5	72	20,0
1				_																																
	Ind 4.1	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+ 9	6 4	2 50	0 20%	4,	,5 7,	3 10,6	13,8	17,0	20,3	25,3	30,3	35,3 2	5,6 2	8,4 41	i,9 41	,9	13 1	14	16	18	20	23 :	27 3	30 33	38	45	45			Taxa de concretização do objectivo	45	108	10,0
Assegurar uma taxa ecução financeira no uma PARES de 33% e ecução física de 16%	е	50% Taxa de execução fisica	+ 5	6 1:	3 1	5 14%	0,	,0 0,4	4 0,8	1,6	2,3	3,1	4,5	7,1	9,7	3,2	3,9 13	3,0 13	3,0	0 0	0	0	0	0	0	0 (0 17	17	20	20			132 Pedido de alteração meta em Out09.	20	157	10,0

		0	Dis	strito	očo																	Ano N retizaçã	ão															u ou	Ano n	<u>.c</u>		x Pona.
Objectivos op	neracionais	idad								Pro	gramaç	ão (VO i	mensai	is)		ļ							Resultado	s Mens	ais							Semá	iforo Me	nsal			Observações	do Ar	açãc	racã		ačao
Cajecutos op	or a contract	Polar	Meta Ar	Supera A	Taxa de	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	lul gg	Ago Ago	Out	Nov	Dez	Jan-De	gz ug	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Ago	Set	Out	Nov	ğ Ja	n-Dez	Jan Fev	Mar Abr	Mai	Jul	Set	Nov	Jan- Dez	02001.144	Resultado Ano n	Grau Realiz	Pond		Grau Realiz
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50	55	10%	4	8	13	17	21	25	29	33	38 4:	2 46	6 50	50	3	6	9	14	16	18 23	26,9) 31	33	37 4	1,4	41									41	82	20	,0	16,4
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					
5.7.4 - Aumentar pars 80% a taza de preenchimento de Niña de Pessoas Singulares (PSY) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					
5.9.1 - Carantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					

			de	Dis	strito	forço									VO mer	vacia)								Co	Ano N ncretiz	ação	ultados	Manasi						Services Herest			Ano n	ão Ano n	ção	io x Pond.
Objecti	tivos operacionais		Unidac	Meta Ano	Supera Ano	Taxa de Es		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	unc	açao (Ago	të s	Out	Nov	Dez	Jan-D	ez 🛔	Te vall	Mar	Abr	Mai	ung	E S	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez		Jan- Dez	Observações	Resultado	Grau Realizaç	Pondera	Grau Realizaçê
EFICIÊNCIA																																								
OB 10	Pond. 10																																							
	Ind 10.1 Nº médio contribui acompan mensalm gestor do	intes nhados	. N.	' 5	5 5,	5 109	%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	0 9) 11	12	10	12	11	12	10	10	10	9	10			Taxa de concretização do	10,3	206	12,5	5 25,8
3.1.1 - Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	contribui meses ar acompan mensalm	intes de nteriores,	⊦ N.	45	5 50	D 119	%	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	6	60 6	1 58	8 60	63	53	52	56	56	53	55	59	57			objectivo 167	57,2	127	12,5	5 15,9
	Peso 50%																																							
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	pessoa d	querimentos de rego los por dia de	. N.	13,0) 14,;	3 109	% -	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0	13,0) 16	6,5 17	,6 13,	8 14,	9 14,6	6 16,9	21,7	27,8	16,5	11,5 ·	11,8	12,9	17				17	128	25,0	32,1
	Peso 100%																																							
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	por pesse trabalho	querimentos ações s concluídos soa dia de	▶ N.	8,8	3 9,	7 109	%	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	16	š,4 14	,0 12,	7 8,8	3 11,1	8,0	10,1	12,8	11,6	10,0	9,5	10,5	11				11	128	25,0	32,1
	Peso 100%																																							
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	concluído pessoa d trabalho	atórios de hamento da Instituição los por dia de	⊦ N.	0,5	5 0,1	3 209	%	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	,3 0,	6 0,3	3 0,9	0,2	0,1	0,4	0,3	0,2	0,5	0,5	0,7	0,4			Taxa de concretização do	0,4	80	12,5	5 10,0
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de info relatórios	s concluidos soa dia de	► N.	1,5	5 1,	7 139	%	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	0	,7 1,	3 1,3	3 1,9	9 1,3	1,7	1,4	1,7	1,1	2,3	2,2	1,7	1,2			objectivo 80	1,2	80	12,5	5 10,0
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100	as decorridos cho do mês	- N.																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

			8 .	Dis	trito	orco																Ar Concre																Ano n	io Ano n	аçãо	o x Pond.
Objecti	tivos operaciona	ais	Polaridae	Meta Ano n	Supera Ano		Jan	Fev	Mar	Abr	Pro ia ia	gramaçã	VO m	ensais)	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Resultado	os Mens Ob V	sais Set Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan Fev Mar	Abr Mai	un G	ensal Set set on Ont	Nov	Jan- Dez	Observações	Resultado A	Grau Realização	Ponderaç	Grau Realização x I
QUALIDADE																																									
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Ind 15 Perce reque tempo	erimentos com o de deferimento or ou igual a 20	+ %	6 95	97	2%	95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	95	95	95	89	73	68	86	91	97 93	90	87	90	93	93	87								87	92	14,3	13,1
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16 Perce reque tempo	erimentos com o de deferimento or ou igual a 20	+ %	6 95	97	2%	95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	95	95	95	100	98	98	96	97	96 96	i 96	96	97	99	97	97								97	102	14,3	14,6
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 17 Temp proce abone	essamento do o de família	- N	.º 40	36	-10%	40	40	40	40	40	40 4	0 40	40	40	40	40	40	79	60	57	36	34	35 37	43	47	36	28	37	46								46	85	14,3	12,1
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.1 Temp proce RSI (n a Peso 50% Ind 18.2 Temp	essamento do m.p) oo médio de essamento do m.a.)		.º 90			90 n.a.					90 n.a. n.a	90 9 . n.a.											102 113 n.a. n.a							n.a n.a n.a	a n.a n.a n	1.a n.a n.	a n.a n.a	a n.a n.a	n.a.		128 n.a.	58 n.a.	14,3 n.a.	8,3 n.a.
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19 Temp concl proce	l. 100% / 8 no médio de lusão dos essos de velhice	- N	.º 60	54	-10%	60	60	60	60	60	60	60 6) 60	0 60	0 60	60	60	57	51	48	42	45	48 45	5 51	60	66	66	60	53								53	112	14,3	16,0
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Ind 20 Perce atend tempo super	limentos com os de espera riores a 30 tos	- %	6 30	26	-12%	30	30	30	30	30	30	30 3) 30	30) 30	30	30	41	45	43	40 ।	n.d.	54 46	i 49	55	54	41	36	46							Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filar de Espera não funcionou no mês de Maio.	46	47	14,3	6,7

		ade	de	Dist	rito							Dr	naram	മര്ഹ (VO me	nesie	\									Ano N cretiza	ção	Itados	Mansa	ic								Semáf	oro Me	neal						Ano n	ção Ano n		deração	ão x Pond.
Object	tivos operacionais	Polarid	Unida	Meta Ano	Supera And		Jan	Fev		Mar	Abr	Mai	Jun C	<u>=</u>	Ago	Set	ont	Nov	Dez	Ja	an-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	un C	In	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Mar	Abr	un 7	Ago	Set	Nov	Ja Dez		bservaç	čões	Resultado Ano n	Grau Realizaç			Grau Realizaç
	Ind 21.2 Percentagem de chamadas telefóni "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ cas	%																																								desc	bjectivo lobrado ntro Dis	para o					
OB 22 5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	processadas	de	%	1,0	0,7	-30%	1	,0 1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0) 1,	,0 1,	0 1,0) 1	1,0	1,0	n.a.	2,4	1,9	1,7	1,9	1,8	1,8	1,7	1,5	0,6	0,5	0,4	0,4	na T											0,4	1 160	1	4,3	22,
Notas:																																														. 1	107,9 125,9 93,5		43, 31, 32,	5 7

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais do segurar a aplicação dos acordos acord

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiênci	ia dos serviços																																			
Centro Distrital de Bra	ragança																																			
			D	istrito	o																	į	Ano N											<u>_</u>		on d.
		9				ojic																Conc	retizaç										9	o An	,g	×
061-41		dad	ade		<u> </u>	Esfe					Pro	grama	ção (VO	mensa	is)									Result	ados Me	ensais					Semáforo Mensal	01	o A	ação	ração	ıção
Objectivos	operacionais	olari	An	9	₹ 8	de																										Observações	ıltad	aliz	nde	aliza
		<u>۔</u> ا	Meta	2	<u> </u>						Mai			og j	i ji			Jan-Dez	<u>a</u>		Лаг		/ai			og \	j get	2		Jan-D	Jan Mar Mar Dez Set Out Dout	•	Sest	u Re	P	Re
			_	Ū										~ '					7		_					^ '	" "					•	"	Grai		Srau
EFICÁCIA																																				U
OB 1	Pond. 100% / 9 1 1 Nº de idosos com																																			
	prestação deferida		S																																	
1.1.1 - Aumentar o nº de		+	e 4	8 5	5.3 1	0%	3.7	3.8	4.0	41	4.3	44	46	17 4	9 41	. 47	4,8	48	3.8	41	42	44	46	47	49 F	51 5	52 5	4 5	6 57	5,7		Pedido de alteração	5.7	110 1	20,0	23
idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI)		l .	┋.	,0 0	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	0,0	0,.	0,0	1,0	.,.	.,0	.,.	.,0	.,.	,0 .,	,.	.,0	4,0	0,0	.,.	-,-	., .	.,0	.,,	.,0	,,	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	, ,	0 0,1	0,1		meta em Out09.	0,1	110,1	20,0	20
atribuído para 230.000																																				
Pes	so 100%																																			
OB 2	Pond. 100% / 9																																			
	1 2.1 % de famílias com																																			
	prestação deferida há																																			
1.1.3 - Assegurar que 90%	mais de 75 dias e com acordo de inserção		% 0	90 !	95 6	6%	90	90	90	90	90	90	90	90 9	0 90	90	90	90	124	124	127	129	124	128	132 1	19 1	19 10	9 11	6 111	111			111	124	10.0	12
das famílias beneficiárias de RSI com prestação	assinado		,,,		00 0	0 70	00	00	00	00	00	00			0 00		- 00					0		.20	.02 .			, , , ,				Taxa de			. 0,0	
deferida há mais de 75																																concretização do objectivo				
dias tenham acordo de inserção assinado e	so 50%																															142				
garantir que até Julho Ind	1 2.2 % de famílias com																																			
todas as famílias com prestação deferida há mais	prestação deferida há mais de 180 dias e		40	0 40	20																															
de 180 dias tenham acordo	com acordo de	+ '	% Ju	0 10 Il Ju	ມນ -1 ມກ	16%	100	100	100	100	100	100	100	100	00 10	0 10	0 100	100	149	157	156	153	148	161	168 1	53 1	64 15	54 15	9 157	161			161	161	10,0	16,
de inserção assinado	inserção assinado																															Resultado em Junho				
																																[161].				
Pes	so 50%																													Jun		(Ind 2)				
OB 3	Pond. 100% / 9																																			
	3.1 Percentagem de																																			
	respostas sociais acompanhadas, com																																			
1.2.1 - Assegurar o	elaboração do																																			
acompanhamento técnico	respectivo relatório,	+ 4	% 3	35	38 9	9%	3 6	6,01	9,01	12,1	15,3	19	22	25 2	8 31	34	35	35	1	4	13	17	23	30	38 4	40 4	42 4	3 4	4 45	45			45	127	20,0	25,
a 35% das respostas	de acordo com o manual de																																			
sociais	cooperação																																			
	, ,																																			
Pes	so 100%																																			
OB 4	Pond. 100% / 9 i 4.1 Taxa de execução																																			
ina	financeira																																			
		+ '	% €	64	74 1	5%	13,2	18,9	23,6	28,4	33,3	38,1	42,9	17,8 5	2,8 57	,0 61,	8 64,5	64,5	18	19	23	23	24	24	44 5	52	52 5	5 5	7 62	62		Taxa de concretização do	62	96	10,0	9,
																																objectivo				
1.2.2 - Assegurar uma taxa	so 50%																															148				
de execução financeira no	1 4.2 Taxa de execução																																			
Programa PARES de 33% e	fisica																																			
de execução física de 16%		+ (% 2	25	50 10	00%	0,0	0,8	1,5	3,0	4,5	6,0	7,5	11,3 1	5,0 6	,3 7,	5 25,0	25,0	25	25	25	25	25	25	25 2	25 2	25 2	5 2	5 50	50		Pedido de alteração	50	200	10,0	20,
																																meta em Out09.				
Por	so 50%																																			
res	5070																																			

				Distri	ito	8,																		no N etizaçã	io																u o	Ano n		Pond.	
Ohioathaa		dade	ade	u o		Esfor					P	rogram	ação (V	O men	sais)								CONCIO		Resulta	dos Me	nsais								Semáfo	ro Mensa	al			Ob	o Anc	ação /	20	cão x	200
Objectivos	operacionais	Polari	Unid	Meta An	Supera Ar	Taxa de	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Ze J:	an-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	inc .	Ago	ja 1	ont .	Nov Dez	Jan-D€	Jan Jan	Fev Mar	Abr Mai	Jun	Ago	Out	Nov	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano	Grau Realização	o de constante de	Grau Realizacão x	Olad New
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 1.5 Taxa de recuperação do montante em sala à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente so 100%	do	%	50	55	10%	4	8 4	3 13	3 17	7 21	25	29	33	38	42	46	50	50	5	10	14	19	21	22 2	27 3	1,2 3	4 3	35 3	39 43,8	3 44										44	88	20	1,0 17	7,6
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 1 6 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 20	09 +	Milhões																																				(Objectivo não desdobrado para c Centro Distrital.					
5.7.4 - Aumentar para 80%, a taxa de preenchimento de NIFA de Pessoas Singulares (PSs) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 17 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activa: com mais de 16 ano		%																																					Objectivo não desdobrado para c Centro Distrital.					
5.9.1 - Garantiir a transferência da documentação de 50% dos arquivos intermédios do ISSJP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 8 Percentagem de arquivos intermédio que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa par o Arquivo Único		%																																					Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					
OB 9 Ind 5 9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social qi implementaram nov regulamento arquivistico e plano de classificação 100%	•	%																																					Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.					

			D	istrito	ىۋە																С	Ano l												u o	Ano n		x Pond.
Objecti	ivos operacionais	Polaridade	Unidade Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esfo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	rograma un 7	ação (V	O mens	sais)	Out	yoN G	Jan	-Dez	Jan	Fev	Mar	Mai	Res	ultado In C	os Mensi	ais 500	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semátoro Mensal Fey Maria Maria Maria Mensal Mensal Maria Mensal Mensa	Jan- Dez	Observações	Resultado An	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x P
EFICIÊNCIA																																					
3.1.1 - Realizar o acompanhamento	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuir	+ N	1.0	5 5,	5 10%		5	5	5 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12	6	7 7	7 6	7	7	7	7	9	8	8	8		С	Taxa de concretização do objectivo 141	7,5	150	12,5	5 18,8
contribuintes por mês e por gestor de contribuinte			1.0 4	15 51	0 11%	5 4	45 4	5 4	5 45	45	45	45	45	45	45	45	45 4	15	50	58 6	62 6	60 55	5 53	61	62	58	66	62	72	60				60	133	12,5	16,6
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	pessoa dia de trabalho		1. º 6	,5 7,:	2 10%	6	,5 6,	5 6,	5 6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5 6	,5	7,7	6,1 6	i,4 6	,4 6,€	8,9	8,9	10,2	19,2	10,3	10,5	8,3	9				9	145	25,0	36,2
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho	s	1. º 5	,1 5,6	6 10%	5	,1 5,	1 5,	1 5,1	5,1	5,1	5,1	5,1	5,1	5,1	5,1	5,1 5	,1	5,3	6,6 6	i,0 5	,7 6,0	0 4,6	i 4,1	7,0	7,0	9,6	8,5	7,1	6				6	120	25,0	29,9
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	trabalho		1.º 0	,5 0,6	6 20%	o 0	,5 0,	5 0,	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5),5 0	,5	0,2	0,4 0	1,5 0	,5 0,6	6 0,7	0,8	0,6	1,3	0,6	0,8	0,7	0,6		c	Taxa de concretização do objectivo	0,6	120	12,5	15,0
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações e	S	l.º 1	,5 1,	7 13%	b 1	,5 1,	5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5	1,0	0,3 1	,6 1	,5 2,2	2 0,9	1,2	2 0,3	1,0	0,8	1,9	1,7	0,8			87	0,8	53	12,5	6,7
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorride até ao fecho do mês em causa Peso 100%		1.0																													de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				

			e de	Distr	rito	forço																An Concre												Ano n	io Ano n	аçãо	ação x Pond.
Object	tivos operacionais	is	Polarida Unidad	Meta Ano r	Supera Ano	Taxa de Es	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro Wai	gramaç	ão (VO I	nensais	ont o	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	S E	os Mens	sais 5	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semátoro Mensal Para Maria Ma	an-	Observações	Resultado /	Grau Realizaç	Pondera	Grau Realizaçã
QUALIDADE																																					
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento de subsidio de desemprego para 20 días (95% das prestações)	Ind 15 Percent requerii tempo c inferior	100% / 8 ntagem de imentos com de deferimento r ou igual a 20	+ %	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95 9	5 98	5 95	95	95	95	99	90	97	77	85 !	93 9	2 88	96	100	97	92	93				93	98	14,3	14,0
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16 Percent requerii tempo c	100% / 8 ntagem de imentos com de deferimento r ou igual a 20	+ %	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95 9	5 98	5 95	95	95	95	100	98	97	96	98 !	97 9	8 98	99	98	99	97	98				98	103	14,3	14,7
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 3/dias	Ind 17 Tempo process abono o	ssamento do	- N.º	30	27	-10%	30	30	30	30	30	30	30 3) 30	0 30	30	30	30	31	32	48	17	49 :	28 2	4 30	22	23	25	36	29				29	103	14,3	14,8
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.1 Tempo process RSI (m.) o lia Peso 50% Ind 18.2 Tempo	ssamento do .p) o médio de ssamento do											70 a. n.a							77 n.a.				67 8 ı.a. n.	3 46 a. n.a.			46 n.a.		65 n.a.	n.a	.a.		65 n.a.	107 n.a.		15,3 n.a.
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19 Tempo conclus process	100% / 8 o médio de usão dos usos de velhice	- N.º	9	8,1	-10%	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9 9	9	9	15	12	9	36	9	9 (6 6	6	6	15	9	12				12	67	14,3	9,5
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferio a 28%	Ind 20 Percent atendim tempos superio	mentos com s de espera ores a 30	- %	12	11	-12%	12	12	12	12	12	12	12	12	12 1.	2 12	12	12	5	3	1	4 r	n.d.	5 !	5 5	5	9	8	8	5		da de	Aplicação de onsolidação dos ados de Sistema e Gestão de Filas de Espera não incionou no mês de Maio.	5	156	14,3	22,3

Object	ivos operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n o		Jan		Mar	ADI	Proç	gramaçã	ão (VO	mensai	s)	Nov	Dez	Jan-De	ez <u>c</u>	Fav	Mar		Ano N ncretiza	ção	ltados	Mensai ob V	Set	Out	Nov	z _e Ja	n-Dez	Jan Fev	Abr	Semáf un C	oro Mer Oĝy	sal Ont	Nov	Jan- Dez	Observa	ações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
43.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center o 1° contacto e atendro 95% en 60 segundos	Pond. 100% / 8 Ind 21.1 Percentagem de chamadas telefoni "resolvidas" no 1º contacto" Peso 50% Ind 21.2 Percentagem de chamadas telefoni "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos" Peso 50%	+ cas																																					Objectiv desdobrad Centro D	o para o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009		de	%	1,0	0,7 -30	%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0 1	,0 1,0) 1,	0 1,0	n.	a. 2,	3 1,5	i 1,2	1,2	0,7	0,4	0,2	0,1	0,4	0,1	D,1		na									0,1	190	14,3	27,1
Notas:			•																																				Eficácia Eficiência Qualidade Resultado	35%	12	24,9 23,0 17,8	3	0,0 0,8 1,2

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-Meta)]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e unifo	ormiza <u>r a</u>	qualidade do serviço pr	estado																																
OE 5 Aumentar a efic																																			
Centro Distrital d	e Caste	lo Branco																																	
																							Ano N										=		亨
							0,															Co	oncretiz										n on on		8
			윤	ے ف			for							VO										Resulta							Our House House		Ano n ão And	São	go x
Object	tivos ope	racionais	ri da	dac		e l						Progran	naçao (vo mer	isais)									resulta	dos Me	ensais					Semáforo Mensal	Observações	g Sac	2	açã
0.0,000	оо оро		olai		ξ '	<u>е</u>																											ali;	1	aliz
			1 °	1	20	ed l				lar	<u>ة</u> م		3		# ±		eZ eZ	Jan-Dez	an	e e	ar ar		<u>a</u> ;		3			5		Jan-De	Jar		est 8	ă	2 8
					· ·	ชี				2 .	< 2				<i>ω</i> <i>c</i>	' Z			7	ш.) Z	2 ^			Z	rat R		rau
																																	0		Ö
EFICÁCIA																																			
OB 1		Pond. 100% / 9																																	
	Ind 1	Nº de idosos com																																	
		prestação deferida		ς,																															
1.1.1 - Aumentar o nº de				a e	6,3	69 1	10%	49	51	52 5	4 56	5.8	6.0	62 6	34 6	0 6,2	6.3	6.3	5.0	5.1	5.2	5.3	5.4	54 F	56 5	57 9	58 5	9 6	.0 6.0	6.0		Pedido de alteração	60 95 5	20	0 191
idosos com Complemento			+	€ `	,,0	0,0	. 0 , 0	.,0	0,	0,2 0	,,	, 0,0	0,0	0,2	5,. 0,	0 0,2	0,0	0,0	0,0	0, .	0,2	0,0	0, .	0,. 0	5,0 0	٠,,, (0,0 0	,0 0,	,0 0,0	0,0		meta em Out09.	0,0 00,0	20	,0 10,1
Solidário para Idosos (CS atribuído para 230.000	11)			_																															
au ibuluo para 250.000																																			
	Peso	100%																																	
OB 2		Pond. 100% / 9																																	
	Ind 2.1	% de famílias com																																	
		prestação deferida há																																	
1.1.3 - Assegurar que 90%	%	mais de 75 dias e com	+	0/ 6	00	0E	60/	90	00	00 0	90 90	90	00	00	90 9	00	90	00	117	112	115	115	112	110 1	14 1	110 1	110 1	10 11	15 120	120			120 133	10	10 122
das famílias beneficiárias	S	acordo de inserção assinado	+	70	90	90	0 76	90	90	90 8	90 90	90	90	90	90 9	J 90	90	90	117	113	115	113	113	113 1	14 1	110 1	112 1	12 11	15 120	120		Taxa de	120 133	10	,0 13,3
de RSI com prestação deferida há mais de 75		assiliado																														concretização do			
dias tenham acordo de																																objectivo			
inserção assinado e	Peso																															137			
garantir que até Julho		% de famílias com prestação deferida há																																	
todas as famílias com prestação deferida há mai		mais de 180 dias e		10	00 1	nn																													
de 180 dias tenham acord		com acordo de	+	% Ju		un -	16%	100	100	100 1	100 10	0 10	0 100	100	100 10	00 100	100	100	137	136	137	139	138	141 1	45 1	32 1	135 13	35 13	36 141	141			141 141	10	,0 14,1
de inserção assinado		inserção assinado		•	u. 0	٠																										Resultado em Junho			
																																[141].			
	Peso	50%																												Jun		(Ind 2)			
OB 3		Pond. 100% / 9																																	
	Ind 3.1	Percentagem de																																	
		respostas sociais acompanhadas, com																																	
		elaboração do																																	
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico	0	respectivo relatório,		% ;	35	38	Q%	3	5	8 1	11 15	18	22	24	27 3	32	35	35	6	7	9	10	11	14 3	22 2	26	32 3	15 4	6 84	84			84 241	20	0 48 1
a 35% das respostas	0	de acordo com o		/6	33	30	3 /6	3	3	0 1	11 13	10	22	24	21 3	3 32	33	33	U	′	3	10		14 2	22 4	20 .	32 3	55 4	0 04	04			04 241	20	,0 40,1
sociais		manual de																																	
		cooperação																																	
	Peso	100%																																	
OB 4		Pond. 100% / 9																																	
	Ind 4.1	Taxa de execução financeira																																	
		Tinanceira		0/.	22	30 4	170/.	5.0	6.5	71	95 10	5 14	2 1 2 1	21 0 2	61 24	2 27 2	33.5	33,5	11	16	22	26	28	28 1	22 1	33	36 4	12 /	9 56	56		Taxa de	56 166	10	0,0 16,6
			_	/6	33	33	17 70	3,3	0,5	,,,,,	0,5 10,	J 14,	3 10,1	21,5 2	.0,1 24	,2 21,3	33,3	33,3		10	22	20	20	20 .	33 .		30 4		.5 50	30		concretização do	30 100	10	,0 10,0
																																objectivo			
122 - Accountar time tay	Peso	50%																														133			
1.2.2 - Assegurar uma tax de execução financeira no	nd 4.2	Taxa de execução																																	
Programa PARES de 33%	е	fisica																																	
de execução física de 16%	%			0/.	22	67 4	00%	0.0	0.5	2.0	40 6	0 0	0 10 1	15 1 3	0 1 9	3 10.0	33.3	33.3	17	17	17	17	17	33	22	33	33 3	2 2	3 33	22			22 100	10	10.0
			+	/0	55	07 1	00%	0,0	0,5	2,0	→ ,∪ 0,	0 8,	0 10,1	13,1 2	.0,1 8	,5 10,0	33,3	33,3	17	17	17	17	17	00 0	33 3		55 3	3	33	33		Pedido de alteração	33 100	10	,0 10,0
																																meta em Out09.			
	Peso	50%																																	

				Dietri	0																	Ano N																	=		Ę.
		용		Distri	- S	ور درد درد																cretiza	•															u ou	io Ano	ão	o x Pon
Objectivos	operacionais	larida	Inidad		a Ano	de Es				Pro	ogramaç	ão (VC	mensai	s)								Re	sultado	os Mer	nsais	T						Semát	foro Me	nsal			Observações	Resultado Ano n	alizaçê	Ponderaç	lizaçã
		2 B	٦	Meta	Super	axa -	Jan	Mar	Abr	Mai	Jun	la S	Set	Out	Nov	Jai	n-Dez	Jan	Fev	Mar	ADL	Mai	3	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Mar	Mai	Ago	Set	Nov	Jan- Dez		Resu	Grau Realização An	Po	Grau Realização x
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 5 Taxa de recuperaçã do montante em sal à data de 31.12.2001 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	do	%	50	55 10	0%	4	8 1	3 17	21	25	29 :	33 38	42	46	50 :	50	6	12	15 2	22 2	25 2	7 30	39,	,9 45	47	53	58,8	59									59	118	20,0	0 23,6
OB 6	Pond. 100% / 9																																								
Ind 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Segurança Social Directa (SSD) em 20	09 +	Milhões																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
	so 100%																																								
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de presenchimento de NIP3 de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 7 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activa com mais de 16 and		%																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos limitendios do ISS.IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 8 Percentagem de arquivos intermédic que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa pa o Arquivo Unico		%																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
Pes	so 100%																																								
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social q implementaram nov regulamento arquivistico e plano de classificação	•	%																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
Pes	so 100%																																								

Centro Distrital de C_Branco

					Distrit	0	0																	Ano											ء	u ou		Pond.
Objecti	ivos operac	cionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforç	Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	ıramaça	io (VO	mensa	ais)	Nov	Dez	Jan-De	Jan	Fev	Mar	Abr	Oncret Wai	Result		Mensai ob V	set Set	Out	Nov	Dez	lan-Dez	Semáforo Mensal	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização A	Ponderação	Grau Realização x I
EFICIÊNCIA																																						
3.1.1 - Realizar o	Ind 10.1 N c a n g	rond. 100% / 5 1º médio de novos ontribuintes companhados nensalmente por lestor do contribuinte	+ 1	1 .º	5	5,5 1	10%	5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5 5	5	5	16	20	21	23	22	19	20	28	28	25	23	19	22		Taxa de concretização do objectivo	22	217 (*) 12,	,5 27,1
personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	c n a n g	1º médio de ontribuintes de neses anteriores, companhados nensalmente por eestor do contribuinte	+ 1	1 .º	45	50 1	11%	45	45	45	45	45	45	45 4	1 5 4	5 45	i 45	45	45	88	92	99	91	100	96	80	64	97	92	83	84	89		207	89	197	12,	,5 24,6
	Peso 5	0%																																				
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11 N s d c	ond. 100% / 5 de requerimentos ubsídio de lesemprego oncluídos por lessoa dia de rabalho	+ 1	1 .º	6,0	6,6 1	10%	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0 6	i,0 6	,0 6,	0 6,0	6,0	6,0	6,0	9,8	7,2	6,3	6,8	7,4	7,4	6,9	6,0	9,0	9,8	10,9 1	10,1	9			9	143	25,	,0 35,8
	Peso 1	00%																																				
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12 N d fa p tr	rond. 100% / 5 1º de requerimentos le prestações amiliares concluídos ior pessoa dia de rabalho	+ !	۷.۰	5,4	5,9 1	10%	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4 5	i,4 5	,4 5,	4 5,4	1 5,4	5,4	5,4	5,0	5,7	6,7	6,4	6,1	5,3	5,9	7,0	7,3	5,2	6,3	8,1	6			6	113	25,	,0 28,2
	Peso 1	00%																																				
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Ind 13.1 N c te c p	Pond. 100% / 5 P de relatórios de ompanhamento écnico da Instituição oncluídos por essoa dia de rabalho	+ 1	۷.۰	0,5	0,6 2	20%	0,5	0,5	0,5	0,5 (0,5	0,5 0	1,5 0	,5 0,	5 0,5	5 0,5	0,5	0,5	9,2	1,3	1,0	1,9	1,0	0,9	2,5	1,9	0,8	0,8	1,8	2,8	1,9		Taxa de concretização do	1,9	380	12,	,5 47,5
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 5 Ind 13.2 N	elatórios concluídos or pessoa dia de rabalho	+ 1	1.0	1,5	1,7 1	13%	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1	,5 1,	5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,2	1,2	0,9	0,4	1,0	0,7	1,5	1,2	0,3	0,8	1,0	0,3	0,9		objectivo 220	0,9	60	12,	,5 7,5
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês sequinte	P Ind 14 N	Pond. 100% / 5 1º de dias decorridos té ao fecho do mês m causa	- 1	۷.۰																														Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

					Diet	rito -																														ء		형
			9		- DISI	HIO																	С	Ano Concreti											n on	Ano	0	x Pon
Objecti	tivos ope	racionais	ridadı	dade		Ano n						Pr	ograma	ıção (V	'O mer	sais)									Result	tados	Mensai	is					Semáforo Mensal	Observações	do Ar	zação	eraçã	ação
			Pola	Uni	Meta A					Mar			Jun			Set of			Jan-De	z g			Abr	Mai							Dez	Jan-Dez	Jau- Mari Mari Mari Mari Mari Mari Mari Mari		Resulta	Grau Reali	Pond	Grau Realiz
QUALIDADE																																						
OB 15	Ind 15	Pond. 100% / 8 Percentagem de																																				
2.1.2 - Reduzir o tempo		requerimentos com tempo de deferimento																																				
máximo de deferimento do subsídio de desemprego		inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	100	98	100	98	100	100	100	98	99	100	100	98	99			99	104	14,3	14,9
para 20 dias (95% das prestações)		uias																																				
	Peso	100%																																				
OB 16	land 40	Pond. 100% / 8 Percentagem de																																				
2.1.3 - Reduzir o tempo		requerimentos com tempo de deferimento																																				
máximo de deferimento do subsídio de doença para		inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95	5 95	95	95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	100	99	98	99	99	98	99	98	99	99	99	99	99			99	104	14,3	14,9
20 dias (95% das prestações)																																						
	Peso	100%																																				
OB 17		Pond. 100% / 8																																				
2.1.4 - Assegurar um tempo médio de	Ind 17	processamento do																																				
processamento das prestações familiares (abono de família para		abono de família	-	N.º	20	18	-10%	6 20	20	20	20	20	20	20	20	20 2	0 20	20	20	26	26	38	16	21	18	19	13	17	15	16	19	20			20	100	14,3	14,3
crianças e jovens) para 30	Peso	400%																																				
	Peso																																					
OB 18	Ind 18.1	Pond. 100% / 8 Tempo médio de																																				
2.1.10 - Reduzir o tempo		processamento do RSI (m.p)	-	N.º	40	36	-10%	6 4	10 40	0 40	40	40	40	40	40	40	40 40	40	40	30	27	26	27	26	24	26	26	30	25	21	33	27			27	133	14,3	18,9
médio de processamento do RSI para 76 dias (média		50%																																				
ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.2	Tempo médio de processamento do	_	N.º	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	n.a. n	.a. n	a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Peso	RSI (m.a.) 50%																																				
OB 19		Pond. 100% / 8			_																												_					
	Ind 19	Tempo médio de conclusão dos																																				
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos		processos de velhice	-	N.º	14	13	-10%	6 1	14 14	4 14	14	14	14	14	14	14	14 14	14	14	18	18	15	12	9	9	12	9	6	6	3	3	10			10	129	14,3	18,4
processos de velhice para 55 dias	a																																					
	Peso	100%																																				
OB 20	lu d oc	Pond. 100% / 8																																Aplicação de				
4.1.1 - Assegurar que a %		Percentagem de atendimentos com																																consolidação dos dados de Sistema				
de pessoas com tempos de espera superiores a 30	0	tempos de espera superiores a 30 minutos	-	%	22	19	-12%	6 2	22 22	2 22	22	22	22	22	22	22	22 22	22	22	14	19	7	9	n.d.	5	4	9	8	7	6	4	8		de Gestão de Filas	8	162	14,3	23,2
minutos é igual ou inferior a 28%	ır	minutos																																de Espera não funcionou no mês				
	Peso	100%																																de Maio.				

Objectivos operacionai	ais	Polaridade	1 - 4 - 11	Distrito		Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	ogram un (iação (Ago Oge	ensais S) ont	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Concr		io sultado	s Mens ob V	sais bo	Out	À	Dez	Jan-[Dez Maar Abr	Semáfo	oro Mens	sal Ont	Jan- Dez	Observ	/ações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
Ind 21.1 Percer chama "resolve contact 4.3.1 - Resolver 80% das Peso 50% chamadas telefonicas para Ind 21.2 Percer o Contact Center no 1" chama chama 68 segundos tempo tempo tempo por contact chama contact	adas telefónicas lividas" no 1º cto" entagem de adas telefónicas didas", com o máximo de ra igual ou or a 60	+ ?																																			,	Objecti desdobra Centro I	do para o				
Ind 22 % de nerrada percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009 Peso 100%	as face ao nº de nerações essadas	- 9	6	, 0 0),7 -:	30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a.	. 1,4	1,0	0,9	9 0,9	0,5	0,1	0,1	0,4	4 0,4	4 0,	0,3	0,3	na a								170		24,3
Notas: (*) O grau de realização no ano n (%)	6R) corresponde a	o mír	nimo	entre a	a me	diana	e o g	rau de	conc	retizaç	ão, M	IN(M;	%R).	A taxa	de re	alizaçâ	ăo é lim	nitada	no máxi	imo ac	valor	de M,	sendo	Mam	nedian	a das t	axas o	de real	lização	o dos	Centros	Distrita	ais (217).				E	ficácia ficiência Qualidad Resultad	e 35%	17	4,8 0,8 8,8	4	7,9 2,7 5,1 46

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social

- OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

ilo Distritar de	Coimbra	a																																					
				-	Distrito	<u>'</u>	O ည်																	Co	Ano N											Ano n	Ano n		۰
Objection		-11-	dade	ade			Esfo					Pro	grama	ação (\	/O me	nsais)										Resu	ıltados	Mensa	is					Semáforo Mensal	01	do An	ação	ra E o e	raça
Objectiv	vos opera	icionais	Polari	Onid	A gradens		Taxa de	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago		Out	Nov	Dez	Jan-D	ez 🧧	Беу	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	lan-Dez	Mar		Resultad	Grau Realiz	Ponde	Ponae
ÁCIA																																							
I - Aumentar o nº de s com Complemento ário para Idosos (CSI) buído para 230.000	Ind 1 N	Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida	+	Milhares 11	,9 13	i,0 §	9%	9,3	9,6	10,0	10,3	10,6	11,0	11,3	11,7	12,0	11,4	11,7	11,9	11,9	9,	4 9,	8 9,9	10,1	10,2	10,4	10,6	10,8	11,0	11,3	11,4	11,6	11,6		Pedido de alteração meta em Out09.	###	97,1	20	0,0
	Peso 1	100%																																					
- Assegurar que 90% amílias beneficiárias RSI com prestação erida há mais de 75	Ind 2.1 %	assinado	+	%	90 !	95 6	5%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	11	5 11	3 116	5 118	124	123	122	118	120	117	120	123	123		Taxa de concretização do objectivo	123	136	10	0,0
serção assinado e antir que até Julho as as famílias com ação deferida há mais O dias tenham acordo inserção assinado	p n c	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+	% J	10 10 ul Ju		6%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	12	7 12	7 130) 134	142	145	147	142	144	141	141		145 Jun		141 Resultado em Junho [145]. (Ind 2)	145	145	10	Э,
	Ind 3.1 F	Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais		Ĭ	i																														, ,				
2.1 - Assegurar o panhamento técnico 5% das respostas sociais	a e r d	acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35 :	38 9	9% :	2,91	5,82	8,73	11,7	14,6	18	20	23	26	29	32	35	35	1	1	3	5	7	10	11	13	14	19	25	37	37			37	105	20	Э,С
	Peso 1	100%																																					
	Ind 4.1 T	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+	%	51	59 1	6%	9,4	12,5	18,8	22,7	26,6	30,4	34,3	38,2	43,2	41,2	44,4	50,6	50,6	17	7 2	0 22	27	28	29	32	35	38	41	43	47	47		Taxa de concretização do	47	93	10	Ο,
Assegurar uma taxa ecução financeira no ema PARES de 33% e	Ind 4.2 T	50% Taxa de execução fisica																																	objectivo 113				
cução física de 16%			+	%	31	38 2	2%	8,7	11,7	15,3	19,0	22,7	26,4	30,1	34,1	37,8	13,2	13,2	31,0	31	0		0	3	3	3	10	17	28	31	31	41	41		Pedido de alteração meta em Out09.	41	133	10	

		9	Di	strito	orço																An Concre	o N etização	0														n on	o Ano n	og.	x Pond.
Objectivos op	eracionais	ridad	n or							Pro	gramaçã	ão (VO π	nensais)								Re	sultad	los Mens	ais							Semáfo	ro Mensa	al		Observações	do A	zação	eraçê	ação
		Pola	Meta Ar	Supera /	Таха de	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun 3	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr Mai	Time Time	=	Ago	Set	Ont	Nov	Ze Jar	n-Dez	Jan Fev Mar	Abr	Jan J	Ago	Out	Jan- Dez	•	Resultado Ano n	Grau Realização Ano	Ponderação	Grau Realização x Pol
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações procesadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		ó 5i	0 55	5 10%	4	8	13	17	21	25	29 3	3 3	8 42	46	50	50	6	10	15 1	19 2	3 25	5 2	8 32,2	: 36	39	43 4	8,8	49								49	98	20,0	0 19,6
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	Milbões																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NFS de Pessoas Singulares (PSs) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %	6																																	Objectivo não Jesdobrado para o Centro Distrital.				
59.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS.IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %	6																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %	ó																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

				-	Distrito) 																			Ano N											_	u o u		ond.
Objecti	tivos operaci	ionais	Polaridade	Mote Anon	Supera Anon		l axa de Estorço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	grama	ção (V	O men	sais)	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	iew		ados Me	onsais	Set	Out	Nov Dez	Jar	n-Dez	Jan- Dez	Dbservações	Resultado Ano	Grau Realização A	Ponderação	Grau Realização x F
EFICIÊNCIA																																							
3.1.1 - Realizar o acompanhamento	Ind 10.1 No co ac m ge	estor do contribuinte	+ N	I.º	5 5	5,5 10	0%	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	12	10	9	11	10	12	6 1	16	12 1	15 10	0	10	con	Taxa de ncretização do objectivo 179	10	208	12,	5 26,0
contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	e m ac m	ontribuintes de leses anteriores, companhados lensalmente por estor do contribuinte	+ N	1.0	45 5	50 11	1%	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	55	68	61	67	56	68	39 7	74 1	01	86 8	33 84	8 (68			68	150	12,	5 18,8
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11 No	ond. 100% / 5 de requerimentos ubsídio de esemprego noncluídos por essoa dia de abalho	+ N	I.º 6	i,5 7	7,2 10)%	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	10,9	7,3	16,6	18,8	14,1	9,2	10,2 8	,4 10	0,9 8	3,9 9	,5 9,	0 ,	11			11	174	25,	0 43,5
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12 No de fa	ond. 100% / 5 ode requerimentos e prestações imiliares concluídos or pessoa dia de abalho	+ N	1.0 7	7,5 8	3,3 10	0%	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	16,4	13,0	9,5	14,1	13,6	7,8	11,0 7	;,5 6	5,5	4,8 9	,2 7,	.1	9			9	120	25,	0 30,0
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Ind 13.1 No co té co pe tra	abalho	+ N	1.º C	0,5 0),6 20)%	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	0,3	0,5	0,6	0,5	0,9	0,9 1	,1 0),3	1,1 1	,1 1,	8 (),9	con	Taxa de ncretização do objectivo	0,9	180	12,	5 22,5
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50 Ind 13.2 No re	elatórios concluídos or pessoa dia de abalho	+ N	l.º 1	,5 1	,7 13	3%	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	0,9	1,1	1,1	1,6	0,9	0,9	2,2 3	,2 1	,1	1,4 2	.,3 1,	,2 1	1,2		130	1,2	80	12,	5 10,0
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês sequinte	Ind 14 No	ond. 100% / 5 o de dias decorridos é ao fecho do mês m causa	- N	1.0																														desc	Objectivo não dobrado para o entro Distrital.				

		ade	Dis	strito	sforço					Pro	grama	ção (V() mens	sais)									no N retizaç		dos Men	sais					Semáforo Mensal			Ano n	lização Ano n	deração	ıção x Pond.
Objectivos o _l	peracionais	Polarid	Meta Ano	Supera An		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc	Ago	Set	Ont	No.	Dez J	an-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	unr	Jul	Set	Out	Nov	Dez	Jan-De		Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realiza	Ponder	Grau Realizaç
QUALIDADE																																					
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 5 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ %	6 95	5 97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	95 !	95	95	100	99	100	99	99 1	00 9	99 98	99	98	99	97	99				99	104	14,3	14,9
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 6 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 días	+ %	6 95	5 97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	95 !	95	95	100	99	98	98	99 :	97 9	98 92	98	97	98	96	98				98	103	14,3	14,7
tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30	Pond. 100% / 8 7 Tempo médio de processamento do abono de familia	- N	.0 18	3 16	-10%	5 18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	19	19	39	20	23 :	23 2	20 24	23	18	20	24	22				22	78	14,3	11,1
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média Peso ponderada) e 69 dias (média aritmética)	8.2 Tempo médio de					5 60 n.a.		60 n.a.										60 n.a.			59 n.a. 1				48 37					51 n.a.	n.a	n.a.			115 n.a.		n.a.
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Pond. 100% / 8 9 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	- N	.º 33	3 30	-10%	is 33	3 33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	51	57	87	42	27	27 3	36 21	18	15	9	27	37				37	88	14,3	12,6
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Pond. 100% / 8 0 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	- %	6 26	3 23	-12%	5 25,5	5 25,5	25,5	25,5	25,5	25,5	25,5	25,5	25,5 2	25,5 2	25,5 2	25,5	25,5	41	37	31	28 r	n.d. :	27 3	34 30	39	35	19	26	32		da de	Aplicação de onsolidação dos ados de Sistema e Gestão de Filas de Espera não uncionou no mês de Maio.	32	74	14,3	10,6

Objecti	ivos operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai Pr	ogram un (nação :	VO m	ensais	s) Ont	Nov	Dez	Jan-	-Dez	Jan	Fev	Mar		Ano N cretiza	ão	dos Me	ensais On On	#	ano la	NON PO	Jar	n-Dez	Jan	Mar	Sei	máforo	Mensal Set	Out	C an- Dez	bservaç	:ões	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 89% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1* contacto e alendre 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 Ind 21.1 Percentagem de chamadas telefónica "resolvidas" no 1º contacto" Peso 50% Ind 21.2 Percentagem de chamadas telefónica "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+																																						desc	bjectivo lobrado entro Dis	para o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009		•	%	1,0	0,7 -3	30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0) 1,	0 1,	,0 1,	0 1,0) 1,1	0 1,	,0	n.a.	1,9	1,6	1,2	1,4	1,4	0,8 1	,0 1	1,5 1	,0 0,	0,1 0,	,1 (na									0,1	190	14,3	27,1
Notas:			·																																					Qua	ácia ência lidade ultado	40% 25% 35%	15	0,8		44,3 37,7 37,6

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiê		qualidade do serviço pr s serviços	ostau																																	
Centro Distrital de	Évora																																			
																							Ano N											u o		nd.
							ပွဲ															Co	ncretiz	ação								_	٥	And		A.
			lade	ge								Progr	amação	(VO m	ensais)							R	esultad	los Mer	nsais					Semáforo Mensal		An	ção	deração	ıção
Objectiv	vos ope	racionais	laric	nida	Ano		응 때						T	ÌΠ																		Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano	der	izaç
			8	ō	eta						a	·= =		9			25	Jan-Dez	⊆						<u> </u>	2 5			72	Jan-Dez			Ins	Rea	Por	Real
								J.a			Ā			ΑĜ	Š		ă	Jan-Dez	e -						5 8	i s			ے	Jan-Dez			æ	rau		ag
																																		ō		້ອ
EFICÁCIA																																				
OB 1		Pond. 100% / 9																																		
	Ind 1	Nº de idosos com																																		
		prestação deferida		es																																
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento			+	har	5,7	6,1	1 9%	4,5	4,6	4,8	4,9	5,1 5,	2 5,4	5,5	5,7	5,4 5,6	5,7	5,7	4,6	4,7	4,8	4,8 4	4,9 4	,9 5,	,0 5,	,1 5,2	2 5,2	5,3	5,3	5,3		Pedido de alteração	5,3	94,3	20,0	18,9
Solidário para Idosos (CSI)				≊																												meta em Out09.				
atribuído para 230.000																																				
	Peso	100%																																		
OB 2		Pond. 100% / 9																																		
	Ind 2.1	% de famílias com																																		
		prestação deferida há																																		
1.1.3 - Assegurar que 90%		mais de 75 dias e com acordo de inserção	+	%	90	Q.F	5 6%	an	an	an	an	an a	າ ໑ດ	an	an	90 90	an	90	112	103	105	110 1	10 1	10 11	13 10	7 10	0 106	108	100	109			109	121	10.0	12.1
das famílias beneficiárias de RSI com prestação		acordo de inserção assinado		70	50	50	0 /0	50	50	50	30	30 31	, 50	30	50	30 30	50	50	112	100	100		10 1	10 11	10 10	,, 10	,5 100	100	103	.00		Taxa de	100	121	10,0	12,
deferida há mais de 75																																concretização do objectivo				
dias tenham acordo de	Peso	50%																														126				
		% de famílias com																														120				
todas as famílias com		prestação deferida há																																		
prestação deferida há mais		mais de 180 dias e	+	%		100		5 100	100	100	100	100 10	0 100	100	100	100 10	0 100	100	125	120	122	127 1	29 1	30 13	35 12	9 13	3 128	127	127	130			130	130	10.0	13,0
de 180 dias tenham acordo de inserção assinado		com acordo de inserção assinado		,0	Jul	Jun	,					100 10					0 100		.20	0				00 .0		.0 .0						Resultado em Junho		.00	, .	.0,0
ac moor gao accimado		moorquo acomado																														[130].				
	Peso	50%																												Jun		(Ind 2)				
OB 3		Pond. 100% / 9																																		
	Ind 3.1	Percentagem de respostas sociais																																		
		acompanhadas, com																																		
1.2.1 - Assegurar o		elaboração do																																		
acompanhamento técnico		respectivo relatório, de acordo com o	+	%	35	38	3 9%	3	6	9	12	14 1	7 20	23	26	29 32	35	35	3	7	11	16 2	23 2	28 3	4 3	8 41	1 43	46	47	47			47	135	20,0	27,0
a 35% das respostas sociais		manual de																																		
Socials		cooperação																																		
	Peso	100%																																		
OB 4	Ind 4.4	Pond. 100% / 9																																		
		Taxa de execução financeira																																		
			+	%	24	27,7	7 15%	2,6	3,5	4,3	6,9	8,7 13	,0 17,4	21,7	26,0	20,8 22,	6 24,1	24,1	7	7	7	9	9	9 1	1 1	7 18	8 34	38	41	41		Taxa de	41	169	10,0	16,9
																																concretização do				
	Peso	50%																														objectivo 134				
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no	Ind 4.2	Taxa de execução																														104				
de execução financeira no Programa PARES de 33% e		fisica																																		
de execução física de 16%				0,											00.7			46 -																105		
			+	%	17	25	50%	0,0	1,7	4,2	8,3	12,5 16	,7 20,8	25,0	29,2	3,3 3,	3 16,7	16,7	0	0	0	0	0	0 0) 1	/ 17	/ 17	17	17	17		Pedido de alteração	17	100	10,0	10,0
																																meta em Out09.				
	Peso	50%																																		

			Di	strito	8.																Ano N																c	Ano n		Pond.
2		dade								Progra	amação	(VO me	ensais)							COI		yau sultados	Mensa	ais						Se	máforo	Mensal					o Ano	ıção /	ração	ção x
Objectivos operacionais	ais	Polari Unid	Meta And	Supera An	Taxa de l	Jan	Fev	Mar	Abr	Jun	lut	Ago	Set	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Jan-Dez	Jan	Mar	Abr Mai	unr Inr	Ago	Out	Jan- Dez	Observa	ções	Resultado Ano n	Grau Realização An	Ponderação	Grau Realização x
Ind 5 Taxa de do mon 2.5.1 - Recuperar 50% do mon à data co mon dante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a process	contante em saldo ca de 31.12.2008 prestações de ciça e imprego, essado vidamente	+ %	50	55	5 10%	4	8	13	17 :	21 2	5 29	33	38	42 46	6 50	50	6	12	18	25 2	8 31	35	39,5	44	48	55 60,1	60										60	120	20,0	24,0
Ind 6 NO do a	i. 100% / 9 e acessos à irança Social cta (SSD) em 2009	+ Wilhões																																	Objectiv desdobrad Centro D	para o				
Ind 7 Taxa de preenci NIF's de	nchimento de de PS's activas mais de 16 anos	+ %																																	Objectiv desdobrad Centro D	para o				
Ind 8 Percen arquive que tra totalida docum fase se	ivos intermédios transferiram a idade da sua imentação em semi-activa para quivo Único	+ %																																	Objectiw desdobrade Centro D	para o				
Ind 9 Percent Serviço. 5.92 - Implementar o novo implem regulamento arquivistico e plano de classificação um arquivit	iços da ırança Social que ementaram novo lamento ivistico e plano assificação	+ %																																	Objectiv desdobrad Centro D	para o				

				Dis	strito																			Ano N	_										_	ت o ت		Pond.
Object	tivos operacionais	ridade	dade		Ano n						Pr	ogram	ação (/O me	nsais)								Con	cretiza Res	ao	s Mens	sais					Semáforo Mensal	0	bservações	do Ano	zação A	eração	ação x l
		Pola	Ē	Meta A	Supera /				Mar		Mai			Ago	Set	Ont		Jan-D	ez .				Mai							Dez	Jan-Dez	Jan Mar Abr Ago Set Out Nov	Jan- Dez		Resultado Ano	Grau Realização	Pond	rau Realiz
EFICIÊNCIA																																						ပ
OB 10	Pond. 100% / 5																																					
	contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribu		N.º	5	5,5	5 10%	6 !	5 5	5 !	5 5	5	5	5	5	5	5	5 5	5	5	i5 9	0 73	3 77	7 83	3 73	82	74	72	71	72	61	73			Taxa de cretização do	73	217 (12,5	5 27,1
			N.º	45	50) 11%	6 4	5 4	5 4	5 45	45	45	45	45	45	45	45 45	45	7	'6 6	5 89	9 94	4 15	2 117	7 96	122	! 124	123	107	78	103			objectivo 223	103	230	12,5	5 28,7
	Peso 50%																																					
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	trabalho		N.º	11,6	12,8	3 10%	6 11,ı	6 11,0	6 11,6	5 11,6	11,6	11,6	11,6	11,6 1	1,6 1	1,6 1	,6 11,6	11,6	i 10	0,1 11	,9 13,	,2 11,	,4 9,8	8 14,	5 12,9	16,8	3 13,5	5 12,2	10,7	7,7	13				13	111	25,0	27,8
	Peso 100%																																					
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho	ios	N.º	10,9	12,0) 10%	6 10,	9 10,5	9 10,	9 10,9	10,9	10,9	10,9	10,9 1	0,9 1	0,9 10	,9 10,9	10,9	9	,4 11	,1 8,5	5 7,	,2 9,9	9 13,	1 14,5	i 14,8	3 16,5	5 11,1	14,7	13,9	11				11	103	25,0	25,7
	Peso 100%																																					
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 respostas fueltórios de	trabalho	ão	N.º	0,5	0,6	6 20%	6 O,	5 0,	5 0,	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 (1,5 0,5	0,5	O	,6 0	7 0,7	7 0,	,7 0,7	7 0,7	0,8	0,9	0,9	0,8	0,7	0,8	0,7		cond	Taxa de cretização do	0,7	140	12,5	5 17,5
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações	los	N.º	1,5	1,7	7 13%	6 1,	5 1,8	5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	,5 1,5	1,5	1	,5 1	3 2,6	6 1,	,8 2,6	6 2,1	2,0	3,0	2,0	2,0	1,9	1,8	2,0			objectivo 137	2,0	133	12,5	5 16,7
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorricaté ao fecho do mé em causa	ès	N.º																														desde	bjectivo não lobrado para o entro Distrital.				

Objectives	operacionais	idade	lade	Distrito		Esforço					Progra	mação	(VO me	nsais)							С	Ano concret		dos Mer	ısais					Semáforo Mensal		Observações	ado Ano n	ação Ano n	eração	ιςão x Pond.
Objectivos	operacionals	Polar	Unic Meta An	A cracii	onbera A	Taxa de	Jan	Fev	Mar	Abr	Jun	ΒŞ	Ago	Set	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Ago	e ta	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan Fev Mar Abr Jun Jul Ago Set Out	Jan- Dez		Resultac	Grau Realiz	Ponde	Grau Realiza
QUALIDADE																																				
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 115 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimente inferior ou igual a 20 dias so 100%	o +	% 5	95	97	2%	95	95 9	95 9	95 9	5 95	95	95	95 9	5 95	95	95	100	98	95	99	98	99 9	99 99	9 99	9 98	100	97	98				98	103	14,3	14,7
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Pond. 100% / 8 116 Percentagem de requerimentos com tempo de deferiment inferior ou igual a 20 días 50 100%		% 9	95	97	2%	95	95 (95 9	95 9	5 95	95	95	95 9	5 95	95	95	100	99	99	99	100	98 9	99 99	9 9	7 99	100	99	99				99	104	14,3	14,9
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo medio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias Pos	Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do abono de familia so 100%	- 1	N.º -	18 16	6,2 -	10%	18	18	18 1	18 1	8 18	18	18	18 1	8 18	18	18	16	13	33	15	20	18 1	13 1 ⁻	1 1	6 13	16	16	16				16	111	14,3	15,9
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média Pes ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Pond. 100% / 8 118.1 Tempo médio de processamento do RSI (m.p) so 50% 118.2 Tempo médio de processamento do RSI (m.a.) so 50%		N.º 4				40 n.a. n			40 ·	40 40 a. n.a.		40 n.a. n		40 4 a. n.a								45 3 n.a. n							n.a	n.a n.a.		39 n.a.		14,3 n.a.	14,6 n.a.
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Pond. 100% / 8 119 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	e - I	N.º	7	6 -	10%	7	7	7	7	7 7	7	7	7	7	7 7	7	9	9	9	6	9	9	9 12	2 €	6 6	6	6	8				8	86	14,3	12,2
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Pond. 100% / 8 1 20 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	-	% 2	25 2 ⁻	1,6 -	12%	25	25	25	25	25 25	5 25	25	25 24	1,5 2	5 25	24,5	5	3	7	4	n.d.	8	4 4	4 8	9 6	5	3	5			Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	5	178	14,3	25,4

Object	tivos operacio	onais	Polaridade	Unidade	Distrit		ixa de Esforço	u	>	_	<u> </u>	Pro	ogram	ação ((VO m	ensai:	s)	×	ž			-				Ano N ncretiz R	ação	dos M	ensais o	**	#	> !	<u>.</u>		c >		Semái	foro Me	nsal	> 2	Jan-	Obse	ervaçõe	s	sultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Realização x Pond.
OB 21	Ind 21.1 Per cha	nd. 100% / 8 rcentagem de amadas telefónicas esolvidas" no 1º ntacto"	+	%		do	Та	Jan	Fe	Ма	Ab	Ма	וחף	nr	Ag	S	no	No	De	Jan-De	z lat	Ē	Ma	*	Ab			5	Ag	9 0	no	2 2	g Ja	n-Dez	Jai	Ab	של	UL Ag	es on	No No	Dez				Res	Grau		Grau R
chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% en 60 segundos	cha "at ten es _l info	rcentagem de amadas telefónicas sendidas", com npo máximo de pera igual ou erior a 60 gundos"	+	%																																						Objec desdobr Centro		ra o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Ind 22 % o	nd. 100% / 8 de remunerações adas face ao nº de nunerações ocessadas	-	% 1	,0	0,7 -:	30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a	a. 2,i	8 1,6	6 1	,3 1,	,5 0	9 0,	,7	1,0 (),9 (0,5	0,5 0	,4		na										0,4	160	14,3	3 22,9
Notas: (*) O grau de realizaç	ção no ano n	(%R) corresponde	ao mí	nimo	entre :	a med	liana	e o gr	au de	conc	retizaç	ão, M	IN(M;	%R).	A tax	a de r	ealiza	ção é	limita	da no m	áximo	ao val	lor de N	M, ser	ndo M :	a med	iana da	as tax	as de	realiza	ıção d	los Cent	tros Dis	stritais	217).							Eficácia Eficiêno Qualida Resulta	cia 2 ade 3	40% 25% 35%	121 143 120	,5		48,7 35,9 42,2

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficié		s serviços																																			
Centro Distrital de	Faro																																				
					Distri	to																		no N										ء	u ou		ond.
			용	٥			forç						_										Concr		0 .iltados							Semáforo Mensal		Ano n	ação Aı	ção	×
Objecti	ivos ope	racionais	rida	idad	00	Ano	e Es					Progr	amação	(VO n	nensais)								Res	ultados	Mensa	IIS					Sematoro Mensal	Observações	obe	izači	dera	zação
			Pols	5	eta A	era					<u>.</u> -					ų.			ء									2		z			-	Resultado A	Real	Ponc	Reali
					ž	Sup				ž i	ğ Ş			Ag	တိ	ŏ	Š a	Jan-De	ez s		ž		×			Ag	Se	ō		å	Jan-Dez		2	å	ran		au
			Ш	ш	4	4			_	_											4	Ш												ш	g	4	อั
EFICÁCIA OB 1		Pond. 100% / 9																																			
	Ind 1	Nº de idosos com																																			
		prestação deferida		S																																	
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento			+	llhar	9,2 1	0,1 1	10%	7,1	7,4	7,6 7	,9 8,	2 8,	4 8,	7 9,0	9,3	8,8	9,0 9,2	9,2	7,2	2 7,5	7,6	7,7	7,8	7,9	8,1	8,3	8,4	8,5	8,8	9,0	9,0		Pedido de alteração	9,0	98,3	20,0	0 19,7
Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000)			Σ																													meta em Out09.				
atribuldo para 250.000																																					
	Peso	100%																																			
OB 2		Pond. 100% / 9																																			
	Ind 2.1	% de famílias com																																			
1.1.3 - Assegurar que 90%		prestação deferida há mais de 75 dias e com																																			
das famílias beneficiárias		acordo de inserção assinado	+	%	90	95	6%	90	90	90 9	90 90	0 9	0 90	90	90	90	90 90	90	10	7 105	5 106	3 105	5 101	102	98	90	97	97	99	98	98		Taxa de	98	108	10,0	0 10,8
de RSI com prestação deferida há mais de 75		assiliauo																															concretização do objectivo				
dias tenham acordo de inserção assinado e	Peso	50%																															115				
garantir que até Julho	Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há																																			
todas as famílias com prestação deferida há mais		mais de 180 dias e		., 10	00 1	00	4.00/	400	400	400 4	00 40	00 4	100 40	0 40	. 400	400	400 40	0 400	44	. 446	400	405	400	404	444	400	444	440	446	440	124			101	121	10.0	0 12,1
de 180 dias tenham acordo de inserção assinado)	com acordo de inserção assinado	+	% J	lul J	lun	16%	100	100	100 1	100 10	JU 1	100 10	10	0 100	100	100 10	0 100	110	b 118	3 122	2 125	120	121	114	108	114	116	116	113	121		Resultado em Junho		121	10,0	J 12,1
de iliserção assiliado		iliserção assiliado																															[121].	1			
	Peso	50%																													Jun		(Ind 2)				
OB 3		Pond. 100% / 9																														_					
	Ind 3.1	Percentagem de																																			
		respostas sociais acompanhadas, com																																			
1.2.1 - Assegurar o		elaboração do																																			
acompanhamento técnico a 35% das respostas		respectivo relatório, de acordo com o	+	%	41	45	9%	4	7	11 1	14 18	8 2	1 2	5 29	32	35	38 41	41,31	4 0	1	1	9	18	24	33	35	42	49	56	61	61			61	148	20,0	0 29,6
sociais		manual de cooperação																																			
		cooperação																																			
	Peso	100%																																			
OB 4		Pond. 100% / 9																																			
	Ind 4.1	Taxa de execução																																			
		financeira	+	%	28	34 2	24%	3.4	9.5 1	2.5 1	5.6 18	6 2	6.9 35	2 43	4 51.7	13.7	14,9 27,	9 27.9	3	3	3	5	6	6	7	13	16	18	20	22	22		Taxa de	22	78	10.0	0 7,8
								-,.	.,-	,	.,		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	,	2.,.	, ,	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		Ū														concretização do objectivo			, ,	,,,
4.2.2. Annu	Peso	50%																															Objectivo 139				
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no	Ind 4.2	Taxa de execução fisica																																			
Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	В	risica																																			
ao oxeonyao noica de 10/6			+	%	7,1	11 5	50%	0,0	5,0 1	10,0 18	8,2 23	,2 2	8,2 33	,3 38,	3 43,3	1,4	1,4 7,	1 7,1	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	11	14	14		Pedido de alteração	14	200	10,0	0 20,0
																																	meta em Out09.				
	Peso	50%																																			

		9	Dis	strito	ەدۋە																Ano N cretizaç															no n	o Ano n	ão	x Pond.
Objectivos	operacionais	aridac idade			le Esf				P	rograma	ação (V	O mensa	ais)								Res	ultados	Mensa	ais						Semáfoi	ro Mensa	<u> </u>		c	Observações	ado A	lizaçã	Ponderação	zação
		Pol	Meta /	Supera	Таха с	Jan	Fev	Mar Abr	Mai	Jun	Inc	Ago	Out	Nov	Jan-	Dez	Jan	2	Mar Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov Dez	Jan-Dez	Jan	Mar Abr Mai	un J	Ago	Out	Jan- Dez			Resultado Ano n	Grau Realização Ano	Pon	Grau Realização x Po
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldà data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente 100%		50	55	10%	4	8	13 1	17 21	25	29	33 3	38 42	46	50 56)	4 8	3 1	11 16	5 18	8 20	23	27,5	30	33	37 41,	42									42	84	20,0	16,8
OB 6	Pond. 100% / 9																																						
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	6 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	Milhões																																des	Objectivo não sdobrado para o entro Distrital.				
	so 100%																																						
OB 7 Ind 5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NiFs de Pessoas Singulares (PSs) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 7 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																des	Objectivo não sdobrado para o entro Distrital.				
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 8 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único																																	des	Objectivo não sdobrado para o Centro Distrital.				
OB 9 Ind 5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação																																	des	Objectivo não sdobrado para o Centro Distrital.				
Pes	so 100%																																						

		9 .	Di	istrito	orço																С	Ano I	zação										u ou	io Ano n	ão	ox Pond.
Object	tivos operacionais	Polaridad	Meta Ano n			Jan	Fev	Mar	Abr	Wai	gramaç	ão (VC	og de de	ais)	Nov	Dez	Jan-De:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Resulta un C	ados M	og V	Set	Out	Nov	Jan-D	Semáforo Mensal Lu P N N N N N N N N N N N N N N N N N N	Observações in- ez		Resultado A	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x P
EFICIÊNCIA																																				
OB 10 3.1.1 - Realizar o	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	+ N	.0	5 5,8	5 10%	á 5	; 5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5	5	61	8	7	7	8	9	9	8	8	8	8 8	12		Taxa de concretização objectivo		12 2	17 (*)	12,5	27,1
acompanhamento			.º 4	5 50) 11%	6 4 5	i 45	45	45	45	45	45	45	45 4	15 45	i 45	45	22	54	52	52	60	55	61	57	60	58	64 56	54		169	ŧ	54 1	20	12,5	15,0
	Peso 50%																																			
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho	+ N	.º 8,	5 9,4	4 10%	6 8,5	; 8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5 8	,5 8	,5 8,5	i 8,5	8,5	16,2	12,5	13,6	14,4	11,6	12,5 1	12,2 1	12,0 1	7,8 2	25,2 3	33,1 26,8	3 19				19 2	18	25,0	54,4
	Peso 100%																																			
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho		.º 10,	3 11,3	3 10%	§ 10,3	3 10,3	10,3	10,3 1	10,3	10,3 1	0,3 1	0,3 10	,3 10	,3 10,3	10,3	10,3	10,3	10,7	10,2	11,2	10,1	16,0 1	10,6 1	11,8 1	4,2	9,8 1	10,4 10,7	7 11				11 1	08	25,0	26,9
	Peso 100%																																			
S.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	trabalho		.º 0,	5 0,θ	6 20%	6 0,5	; 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 0	,5 0	,5 0,5	i 0,5	0,5	0,0	0,1	0,1	0,6	0,7	0,5	0,6	0,6	1,3	0,9	1,1 1,8	0,6		Taxa de concretização),6 1	20	12,5	15,0
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações e		.º 1,	5 1,	7 13%	6 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1	,5 1,5	i 1,5	1,5	1,1	1,1	0,7	2,1	0,9	1,1	0,6	1,6	4,3	2,1	2,9 10,0) 1,1		objectivo 97	1	1,1	73	12,5	9,2
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa Peso 100%	- N	.0																												Objectivo não desdobrado par Centro Distrita	a o				

					Distrit	to																	And	o N										<u> </u>		ond.
			ade	ge	_	u	sforço					Progran	nacão	(VO me	nsais)								Concre	tização		Mensai	is				Semáforo Mensal		Ano n	ção And	ração	ão x Po
Objectiv	vos oper	racionais	Polarida	Unida	a Ano	era And	a de E					logian	lação		inouis)	T				Ī	T			Resu	Itauos	-	15				Symmetry mayness	Observações	Resultado	ealizaç	Pondera	alizaç
					Wet	Sup	Тах			Mar	Abr Mai			Ago	Set	Ont	Dez	Jan-l	Dez		Mar		Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Jan-E	Dez Set		Res	Grau R	Ъ	3rau Re
QUALIDADE																																				Ü
OB 15		Pond. 100% / 8 Percentagem de																																		
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do		requerimentos com tempo de deferimento																																		
subsídio de desemprego para 20 dias (95% das		inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95 9	95 9	95 9	95 95	95	95	95	95	95	95	95	1	00 9	8 95	94	97	99	98	99	98	99	98 79	96			96	101	14,3	14,4
prestações)	Peso	100%																																		
OB 16		Pond. 100% / 8																																		
2.1.3 - Reduzir o tempo		Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento																																		
máximo de deferimento do subsídio de doença para		inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95 9	95 9	95 9	95 95	95	95	95	95	95	95	95	1	00 9	9 99	100	98	98	98	98	93	94	98 98	98	3		98	103	14,3	14,7
20 dias (95% das prestações)																																				
	Peso																																			
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de	Ind 17	Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do																																		
processamento das prestações familiares		abono de família	- 1	N.º	25	23 -	10%	25 2	25 2	25 2	25 25	25	25	25	25	25	25 25	25	. 2	2 1	7 32	19	23	19	20	20	24	19	18 22	21			21	116	14,3	16,6
(abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Peso	100%																																		
OB 18		Pond. 100% / 8																																		
	Ind 18.1	Tempo médio de processamento do		N.º	90	70	100/	80	90	90	80 8	0 8	0 80	80	80	80	80 8	0 80		8 6		71	76	0.1	07	96	102	76	68 67	74			74	108	1/12	15,4
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento		RSI (m.p)	- '	N.°	80	12 -	10%	80	80	80	80 8	U 81	0 80) 80	80	80	80 6	U 6 (8 6	2 55	/1	76	81	87	86	102	76	08 07	/4			74	100	14,3	15,4
do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.2			Nº n	a n	2	na r	na n	a n	a n	a na	n.a.	n a	n a	n a	na n	a na	n s		a n	a na	n a	n a	n a	n a	n a	n a	na r	na na	n a	a. n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n		n.a.	n a	n.a.	n a
` '		RSI (m.a.)		·	α		11.0. 1	1.0.	.a. 11.	u. 11.	a. 11.a.	n.a.	11.0.	m.a.	ii.a.	π.α. π.	a. 11.a.	11.6	"	u. 11.	a. 11.u	. II.a.	11.0.	ma.	n.a.	ma.	ma.	11.0.	i.a. 11.a	. 11.0	1.a ii.a ii.a ii.a ii.a ii.a ii.a ii.a i		II.a.	ıı.a.	II.a.	n.a.
OB 19		Pond. 100% / 8		ī																																
2.2.1 - Reduzir o tempo		Tempo médio de conclusão dos																																		
médio de conclusão dos processos de velhice para		processos de velhice	- 1	N.º	20	18 -	10%	20	20	20	20 2	0 2	0 20	20	20	20	20 2	0 20) 2	7 2	7 21	15	18	15	24	21	24	21	21 18	21			21	95	14,3	13,6
55 dias	Peso	100%																																		
OB 20		Pond. 100% / 8																																		
4.1.1 - Assegurar que a %		Percentagem de atendimentos com tempos de espera																														Aplicação de consolidação dos dados de Sistema				
de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior		superiores a 30 minutos	-	%	18	15 -	12%	18	18	18	18 1	B 17,	5 18	18	18	17,5	18 17	5 17 ,	5 1	3 1	6 15	15	n.d.	16	14	12	22	32	19 24	18		de Gestão de Filas de Espera não	18	96	14,3	13,7
a 28%	Peso	100%																														funcionou no mês de Maio.				
	. 630																																			

Objectivos oper	racionais	Polaridade	Unidade	District Auto u	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	reN	1	Jac	Pro	ogran un C	nação	(VO	men	sais)	Out	Nov	Dez	Jar	n-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		Ano M	ação	ados I	Mensa oß V	is Set	Out	NON.	Dez	Jan	ı-Dez	Jan	Mar	Abr	Semáfe	oro Me	ensal Set	Out	Dez	Jan- Dez		bserv	/ações		Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderacão	lizacăc	
Ind 21.1 4.3.1 - Resolver 60% dus chamadas telefonicas para Ind 21.2 o Contact Center no 1* contacto e atendre 95% em 60 segundos	contacto" 50% Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ '																																													desd	dobrac	ivo não do para Distrital	а о					
5.7.3 - Garantir uma	Pond. 100% / 8 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	- '	%	1,0	0,7 -	-30%	1,0) 1,	0 1	,0	1,0	1,0	1,	0 1	,0 1	,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0 1	1,0	n.a.	2,9	2,2	2 1,	,9 2	2,2	2,2	1,7	1,4	1,1	1,0	1,	1 0,5	5 0		na													0,5	150	14	3 2	,4
Notas: (*) O grau de realização no an	no n (%R) corresponde	ao mí	nimo	entre	a me	ediana	a e o	grau	de c	oncre	tizaç	ão, M	IIN(M	l; %R). A ta	axa d	le rea	alizaç	ão é	limita	da no	máxir	mo ao	valor	de M	, send	do M	a med	liana d	las ta	kas de	e reali	ização	dos	Centro	s Distr	itais (2	217).									Eficá Efició Qual Resu	iência Iidad	a 2	0% 5% 5%	116 147 109	',7		46,7 36,9 38,4	

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a efici	iência do		estad	0																																				
Centro Distrital de Object		racionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço		Jan	Hev	Abr	Mai	Progra	mação	Ago (Ago	mensai V V	Out (a)	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		retizaçã Resi	ao ultados	Mensa OB V	ais Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal z ug A M W M M M M M M M M M M M M M M M M M		Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realizacão x Pond.
EFICÁCIA OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI atribuído para 230.000	0	Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida	+	Milhares	6,0	6,6	3 109	% 4	,6 4	,8 5,	,0 5,	,2 5,3	5,	5 5,	7 5,9	9 6,1	5,8	5,9	6,0	6,0	4,7	5,0	5,1	5,2	5,2	5,4	5,7	5,8	5,9	6,0	6,3	6,7	6,7			edido de alteração meta em Out09.	6,7	111,0	20,0) 22
	Peso Ind 2.2	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado 50% % de familias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+		90 100 Jul					90 90										90											104		125			Taxa de concretização do objectivo 121 escultado em Junho [125].		118		
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais		Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35	38	3 9%	5 3	3 6	6 9	3 1	2 15	18	3 2	1 24	27	30	32	35	35	0	0	0	8	8	12	17	18	21	24	31	41	Jun 41			(Ind 2)	41	118	20,0) 2
OB 4	Peso		+	%	50	59	9 199	% 5	5,0 10	0,0 16	3,0 20),0 25,0	0 3	0,0 35	,0 40,	0 45,0	0 35,	1 38,2	2 50,1	50,1	10	13	16	16	22	24	28	30	33	33	39	43	43		(Taxa de concretização do objectivo 193	43	86	10,0) {
de execução financeira no Programa PARES de 33% d de execução física de 16%	e Ind 4.2	Taxa de execução física	•	%	14	29	9 100	% 11	1,4 14	4,3 17	′,8 21	,6 26,0	0 3	0,4 34	,8 39,	2 43,6	6 3,	6 3,6	14,3	14,3	0	0	0	0	0	0	14	14	14	14	14	43	43			edido de alteração meta em Out09.	43	300	10,0) 3(

		e de	Dist	trito	orço														c		ização															נוס ח	io Ano n	ão	o x Pond.
Objectivos op	peracionais	Polarida	ta Ano n	era Ano	a de Es			T.	Pr	ogramaç	ção (VC) mensais	s)	<u>.</u> 			T.		<u>.</u>		Resulta	dos Me	ensais	Ī		1			<u>.</u> П.Т.		Semáforo	o Mensal		ม Jan-	Observações	Resultado Ano r	tealizaçê	onderaç	ealizaçã
			Me	Sup	⊤ ∌	Jan	A Fe	Abı	Ma	Jun	In .	Age	o l	No.	Jan-De	ez ig	Fe	Mai	Abi	Ma	Jun	IB .	Ago	Set C	Š	Dez	Jan-De:	z Z	Fev	Abı	Jul.	Age	Out	Dez		Res	Grau F	"	Grau R
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50	55	10%	4	8 -	13 17	7 21	25	29	33 38	3 42	46 5	50 50	4	10	14	22	24	26 :	29 3	2,8 4	4 1 4	4 49	55,3	55									55	110	20,0) 22,0
OB 6	Pond. 100% / 9																																						
Ind 6 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
	100%																																						
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIFS de Pessos Singulares (P\$'s) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
59.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS.IP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
OB 9	100% Pond. 100% / 9																																						
	Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
Peso	100%																																						

			D	istrito																	Ano										۔	u ou		ond.
		lade	=							Progra <u>n</u>	nação (VO men	sais)							C	Concreti		ados M	lensa <u>is</u>	s				Semáforo Mensal		o Ano	ção Ai	ação	jão x F
Objecti	vos operacionais	Polaric	Meta Ano	Supera An	Taxa de E	Jan	Fev	Mar	Mai	Jun	lul	Ago	Set	Nov	Dez	Jan-De	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out No.	Dez	Jan-De	Januari Maria Mari	Observações 1- z	Resultado	Grau Realiza	Ponder	Grau Realizaç
EFICIÊNCIA																																		
3.1.1 - Realizar o	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	, + N	.0	5 5,5	10%	5	5	5	5	5	5 5	5	5	5	5 5	5	10	24	17	15	17	20	89	59	22	26 2	0 14	28		Taxa de concretização do objectivo	28	217 (*) 12,5	27,1
personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Peso 50% Ind 10.2 Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte		.º 4	5 50	11%	45	45	45	45 4	5 4	5 45	45	45	45 4	5 45	45	66	67	90	80	105	94	60	95	79	65 7	8 114	83		200	83	184	12,5	23,0
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Pond. 100% / 5 Ind 11 N° de requerimentos subsidio de desemprego concluidos por pessoa dia de trabalho	+ N	.º 7,	0 7,7	10%	7,0	7,0	7,0 7	7,0 7,1	0 7,	0 7,0	7,0	7,0	7,0 7,	0 7,0	7,0	10,4	8,6	6,9	8,2	8,0	13,0	16,6 1	18,4	11,7	7,1 10),5 11,€	11			11	154	25,0	38,6
	Peso 100%																																	
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	traballio	+ N	.º 5,	0 5,5	10%	5,0	5,0	5,0 5	5,0 5,4	0 5,	0 5,0	5,0	5,0	5,0 5,	0 5,0	5,0	12,0	8,9	10,9	7,4	6,8	9,0	8,7 1	10,7	5,0	4,7 5	,1 5,7	7			7	148	25,0	37,0
OB 13	Pond. 100% / 5		Ξ																															
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Ind 13.1 № de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	+ N	.° 0,	5 0,6	20%	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	0,0	0,4	0,8	3,6	0,7	1,4	1,5	1,2	1,1	0,8 2	,2 1,6	1,4		Taxa de concretização do objectivo	1,4	280	12,5	35,0
para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações e	+ N	.º 1,	5 1,7	13%	1,5	1,5	1,5 1	1,5 1,	5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5 1,	5 1,5	1,5	0,5	0,7	1,3	1,0	0,7	0,9	0,6	0,9	0,6	1,3 1	,8 5,2	0,7		163	0,7	47	12,5	5,8
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa Peso 100%	- N	.0																											Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

		9		Dist	rito	forço															C	And Concret	ização							_			Ano n	ão Ano n	,ão	o x Pond.
Objec	tivos operacionais	Polarida	Unidad	Meta Ano r	Supera Ano		Jan	Fev	Mar	Abr	Progra	imação	Ago (NO m)	ensais S	Out	Dez	Jan-De	z ug	Fev	Mar	Abr	Mai	Result	ados M	og V	Set	Out	Dez	Jan-De		Jan- Dez	Observações	Resultado Ano	Grau Realizaç	Pondera	Grau Realizaçã
QUALIDADE																																				
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de desemprego para 20 días (95% das prestações)	tempo de deferir	om mento	. %	95	97	2%	95	95	95 !	95 (95 95	5 95	5 95	95	95 9	5 95	95	100	99	100	100	100	100	99	97	98 1	00 9	8 95	99				99	104	14,3	14,9
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de deença para 20 dias (95% das prestações)	o inferior ou igual	om mento	. %	95	97	2%	95	95	95 !	95 (95 95	5 95	5 95	95	95 9	5 95	95	99	98	98	99	99	98	95	98	97 !	99 9	9 98	98				98	103	14,3	14,7
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 3 dias		do	N.º	22	20	-10%	22	22	22	22 2	22 22	2 22	2 22	22	22 2	2 22	22	19	14	25	17	16	12	19	14	17	15 1	7 20	17				17	123	14,3	17,5
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processament do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)		do -					80 n.a. 1				80 a. n.a.			80 n.a.		80 80 a. n.a.						31 n.a.						5 39 a. n.a.		n.a	1.a.		38 n.a.	153 n.a.		s 21,8 n.a.
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice par 55 dias	processos de ve		N.º	12	11	-10%	12	12	12	12	12	12 1	2 12	12	12	12 12	2 12	24	21	18	12	9	9	9	12	6	6 6	6 6	12				12	100	14,3	14,3
A.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 3 minutos é igual ou inferio a 28%	superiores a 30	om ra	%	23	20	-12%	23	23	23	23	23 22	2,5 2	3 23	23	22,5	23 2	3 22,5	16	4	5	0	n.d.	1	1	1	1	1 1	4	6		da de	Aplicação de onsolidação dos ados de Sistema e Gestão de Filas de Espera não uncionou no mês de Maio.	6	174	14,3	24,9

Objectivo	os operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n opi	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	rograr un C	nação	(VO n	nensai	is)	Nov	Dez	Jan-E	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	And Concre			lensai oß V	Set	Out	Nov	Dez	Jan-De	Jan	Mar	Mai	emáforo	o Mensa	Out Nov	Jan- Dez	Obse	rvaçõe	s	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	lizaçê
4.3.1 - Resolver 80% das F chamadas telefónicas para la o Contact Center no 1° contacto e atender 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 d 21.1 Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" Peso 50% nd 21.2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+																																							Objec lesdobr Centro	ado pa	ra o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 Pond. 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas Peso 100%		%	1,0	0,7	-30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1	,0 1,	0 1,	0 1,	0 1,	0 1,	0 1,0	1,0) n	n.a. S	3,9	2,5	2,3	2,1	2,0	1,4	1,1	1,0	1,1	1,2	1,0	1,0	na										1,0	100	14,	3 14,3
Notas: (*) O grau de realização	o no ano n (%R) corresponde	e ao m	ínimo	entre	e a m	edian	a e o	grau o	de cor	ocretiz	ação,	MIN(N	Л; %R). A ta	xa de	realiz	ação (é limita	da no i	máxim	10 ao \	valor d	e M, s	sendo	Mam	ediana	das t	xas d	e reali	zação	dos C	entros	Distrita	s (217).						E	ficácia ficiênd ualida esulta	ia :	40% 25% 35%	130 160 123	6,5		52,2 41,6 42,9

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficié		qualidade do serviço pr es serviços	Joiaa	•																																		
Centro Distrital de	e Leiria																																					
					Dis	trito																														u o		ond.
							oźo																(Concret	ização										ם סר	An	٩	×
			dadı	ade								Pr	ograma	ção (V	O mens	ais)									Result	ados N	lensais						Semáforo Mensal		o Ar	alização Ar	Ponderação	ção
Objectiv	ivos ope	racionais	lari	nid		a Ar																												Observações	Itad	aliza	nde	Realização x F
			<u>م</u> ا	2					8		늅	<u>=</u>		=	9 5	5 E		EZ	Jan-Dea	E	8		ģ				go				Z .	Jan-Dez	Jan-		nsə	Re	Pol	Rea
					2					2		≥				, 0			oun Do	ءَ ا	Œ.	Σ										on Doz			œ	irau		rau
																																			ш	o o		ō
EFICÁCIA																																						
OB 1	10.44	Pond. 100% / 9 Nº de idosos com																																ı				
	ina i	prestação deferida		, 0																																		
1.1.1 - Aumentar o nº de		,,		are	0.7	10.7	7 100	, ,	4 77	7 0 0		0.6	0.0	0.2	0 = 0	0 0	2 0 5	0.7	9,7	7.6	0.1	0.2	0.6	0.0	0.2	00	10.4	107 1	1111	12 1	16	44.6		Pedido de alteração		110.4	20,0	
idosos com Complemento			+	Ë	9,1	10,7	10%	0 /,2	4 /,/	0,0	0,3	0,0	0,9	9,2	9,5 9	,0 9,	3 9,3	9,7	9,1	7,6	0, 1	0,3	0,0	9,0	9,2	9,9	10,4	10,7 1	1,1 1	1,3 1	1,0	11,0		meta em Out09.	" ###	119,4	20,0	23
Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000)			-																																		
	Peso	100%																																				
OB 2		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 2.1	% de famílias com																																				
		prestação deferida há																																				
1.1.3 - Assegurar que 90%	5	mais de 75 dias e com	+	0/.	90	Q.F	5 69/	or	0.0	00	90	90	90	90	00 0	0 00	00	90	90	110	111	116	116	117	111	115	108	117 1	100 1	12 1	12	112			112	124	10.0	12
das famílias beneficiárias de RSI com prestação		acordo de inserção assinado	-	/6	30	30	0 /6	, 50) 30	, 30	30	30	30	30	30 3	0 30	3 30	30	30	110		110	110	117		113	100	117	103	13 1	12	112		Taxa de	112	124	10,0	12
deferida há mais de 75																																		concretização do objectivo				
dias tenham acordo de inserção assinado e	Peso	50%																																131				
garantir que até Julho		% de famílias com																																12.				
todas as famílias com		prestação deferida há mais de 180 dias e																																				
prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo		mais de 180 dias e com acordo de	+	%	100 Jul	100 Jun		% 10	00 10	0 10	0 100	100	100	100	100 1	00 10	00 100	100	100	126	128	132	136	138	137	144	131	142 1	137 1	37 1	39	137			137	137	10,0	13,
de inserção assinado		inserção assinado			Jui	Juli																												Resultado em Junho)			
																																		[137].				
	Peso	50%																														Jun		(Ind 2)				
OB 3		Pond. 100% / 9																																				
	Ind 3.1	Percentagem de																																				
		respostas sociais																																				
		acompanhadas, com elaboração do																																				
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico		respectivo relatório,	+	%	35	38	3 9%	. 3	6	9	12	14	17	20	23 2	6 29	32	35	35	0	1	2	3	5	8	11	13	18	20	25 :	36	36			36	103	20.0	20
a 35% das respostas		de acordo com o		,0		0.	3 070	, ,		Ŭ			• •				. 02	00	- 00		·	_	Ŭ		Ü							•			00	100	20,0	20,
sociais		manual de cooperação																																				
	Peso	100%																																				
OB 4	Ind 4.1	Pond. 100% / 9 Taxa de execução																																				
	anu 4.1	financeira																																				
			+	%	48	55	5 16%	6 5,	,9 7,	,1 8,	4 12,€	16,8	21,0	25,2	36,5 33	3,7 37	,1 40,8	47,5	47,5	13	14	17	18	21	22	26	31	34	36	39 4	43	43		Taxa de concretização do	43	90	10,0	9,
																																		objectivo				
1.2.2 - Assegurar uma taxa	Peso	50%																																131				
de execução financeira no	Ind 4.2	Taxa de execução																																				
Programa PARES de 33% e	Э	fisica																																				
de execução física de 16%	2		+	%	26	28	3 9%	3,	,5 7,	6 11,	7 15,8	19,9	24,0	29,0 :	34,0 39	9,0 9	,5 9,5	25,6	25,6	7	7	7	9	9	12	19	26	26	26	35 4	44	44		Pedido de alteração	44	173	10,0	17
																																		meta em Out09.				
	Peso	50%																																				
	1.620	30 /0																																				

		9	Dist	trito	ožic															Ano N cretizaç	ão														000	o Ano n		go .	x Pond.
Objectivos op	peracionais	Polaridad Unidade	ita Ano n	era Ano r		_	, ,		Pro	ogramaç -	ão (VO	mensai	s)	> N		_		_		Res	ultados	s Mensa	is	<u>.</u> .	, n		_	> -	S	iemáforo	Mensal	٠,	м Jan-	Observações	Sultado A	Realização		Ponderação	Grau Realização x Ponc
			ĕ	Sup	Та	Jai	Ē Ž	AP	Ma	3	ης Ag	တို့	ŏ	Š Š	Jan-De:	a la	ā	Ma	Ab R	3	n P	Ag	SS .	ਰੋ ਤ	De	Jan-De:	z Ē	Fe	Ab	ul ul	Ag	NO S	Dez		S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	Grau		_	Grau R
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50	55	10%	4	8	13 17	7 21	25	29 3	33 38	42	46 50	o 50	5	9	13	18 20) 22	25	27,7	31	33 3	7 41,4	41									4	1 82	2 2	20,0 1	16,4
OB 6 Ind 6 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																Objectivo não desdobrado para Centro Distrital.	0				
	100%																																						
5.7.4 - Aumentar pare 80% a taxa de presochimento de NIP's de Pessoas Singulares (PC's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																Objectivo não desdobrado para Centro Distrital.	0				
59.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISSJP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																Objectivo não desdobrado para Centro Distrital.)				
OB 9	100% Pond. 100% / 9																																						
	Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.	o				
Peso	100%																																						

				Dis	trito																		Ano N										_	u ou		ond.
		4	g e	=							Progr	amaçã	o ///O m	oncoic								Со	ncretiza	•	os Men	caic					Somáforo Moncol		Ano	ão Al	ção	, go x
Object	tivos operacionais		nidae	Ano	And		Н				Flogi	amaça	1	CIISAIS	, I									Sultau	US WEI	Sais					Semanto Mensar	Observações	tado	ılizaç	Idera	Realização x
		å		Meta	Supera				Mar	Abr	Ma.			Set			Jai	n-Dez											Dez	Jan-Dez	Fev Mar Mar Abr Ago Out Nov Dez Dez	n- ez	Resultado	Grau Rea	Po	3rau Rea
EFICIÊNCIA																																				J
OB 10	Pond. 100%																																			
	Ind 10.1 Nº médio d contribuint acompanha mensalmer	tes ados	. NO	5	5.5	10%	5	5	5	5	5	5	5 6	5	5	5	5	5	6	6	6	8 1	10 3	7 7	, 7	7		7	10	7			7./	148	12	,5 18,5
3.1.1 - Realizar o	gestor do d			J	0,0	1070	J	J	J	3	J	J		3	J	J	J	J	Ü	Ü	Ü				,				10	•		Taxa de concretização do objectivo		140	12,	5 10,5
acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e																																174				
por gestor de contribuinte	e meses ante acompanha mensalmer gestor do c	ados nte por	► N.º	45	50	11%	45	45	45	45	45	45 4	15 45	45	45	45	45	45	87	78	117	105 8	30 11	10 7	6 56	93	125	5 86	66	90			90	200	12,	,5 25,0
	Peso 50%																																			
OB 11 5.1.1 - Aumentar a	Pond. 100% Ind 11 Nº de reque subsídio de	erimentos e																																		
produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e	pessoa dia	s por	► N.º	7,5	8,3	10%	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5 7	,5 7,5	7,5	7,5	7,5	,5	7,5	16,4	12,3	14,7	15,3 1	2,8 11	,5 11	,8 13,	7 10,	3 9,0	8,9	8,7	13			13	171	25,	,0 42,7
dia de trabalho	Peso 100%																																			
OB 12	Pond. 100% Ind 12 Nº de reque de prestação	erimentos																																		
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	familiares o por pessoa trabalho	concluídos a dia de	+ N.º	8,0	8,8	10%	8,0	8,0	8,0	8,0 8	8,0	8,0 8	,0 8,0	8,0	8,0	8,0 8	3,0	8,0	20,8	22,1	11,1	19,2 1	9,9 13	3,3 15	i,8 13,	9 10,	7 7,9	8,9	10,1	13			13	166	25,	,0 41,6
	Peso 100%																																			
OB 13	Pond. 100%																														_					
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das	companhai técnico da concluídos pessoa dia trabalho	mento Instituição s por	► N.º	0,5	0,6	20%	0,5	0,5	0,5	0,5 (0,5	0,5 0	,5 0,5	0,5	0,5	0,5),5 (0,5	0,0	0,6	0,8	1,5 1	,1 0,	,5 0,	5 1,4	1 1,1	0,8	3 0,8	1,5	1,0		Taxa de	,	200	12,	,5 25,0
respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e																																concretização do objectivo 137				
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho		concluídos	⊦ N.º	1,5	1,7	13%	1,5	1,5	1,5	1,5 1	1,5	1,5 1	,5 1,5	1,5	1,5	1,5	,5	1,5	0,6	0,7	0,4	0,3),4 0,	,7 0,	6 1,1	1 1,2	2,1	4,1	3,1	1,1			1,1	73	12,	,5 9,2
	Peso 50%																																			
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mê: até ao dia 8 do mês	Pond. 100% Ind 14 Nº de dias até ao fech em causa	decorridos no do mês	· N.º																													Objectivo não desdobrado para Centro Distrital.	0			
	Peso 100%																															Consideration Distriction				

					Distri	to																			o N											ء	u ou		Pond.
			ade	98								Pro	grama	~ão (V) man	esie)								Concre		ados M	ancai						Semáforo Mensal			Ano	ão A	deração	ão x l
Object	tivos oper	acionais	Polarid	Unida	Meta Ano	Supera And		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jan (r	Ago	Set. 3)	ont ont	Dez	Jan-De	z an	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	luC	Ago	Set	Out	No.	ğ Ja	an-Dez	Jan Mar Abr Abr Abr Ago Ago Out Nov Dez	Jan- Dez	Observações	Resultado	3rau Realizaç	Pondera	3rau Realização x Po
QUALIDADE																																							g
OB 15	Ind 15	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com		i																													-						
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento de subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	lo	tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95 !	95 9	5 95	95	99	93	83	86	93	92	95	97	97	97 9	95 9	3	93				93	98	14,3	14,0
	Peso	100%																																					
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento de subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	lo	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	95 9	5 95	95	100	98	96	93	92	92	93	88	95	93 9	94 9)3	94				94	99	14,3	3 14,1
prestações)	Peso	100%																																					
OB 17 2.1.4 - Assegurar um	Ind 17	Pond. 100% / 8 Tempo médio de		i																																			
tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias		processamento do abono de família	- 1	N.º	28	25	-10%	28	28	28	28	28	28	28	28 :	28 :	28 2	8 28	28	51	41	38	21	27	22	20	20	21	19	19 2	24	28				28	100	14,3	3 14,3
	reso				_																																		
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento		Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	- 1	N.º	80	72	-10%	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80 80	80	121	106	98	107	97	109	118	127	132	118 1	22 10	06	113				113	59	14,3	8 8,4
do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)		Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)	- 1	N.º n	.a. n	.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. ı	n.a. ı	n.a. n	.a. ı	n.a. n	.a. n	a. n.	a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a.	n.a. r	n.a. n	.a. n.	.a.	n.a.	n.a	n.a.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos		Pond. 100% / 8 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	- 1	N.º	23	21	-10%	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23 23	23	24	27	27	33	24	27	36	36	27	30 :	30 3	13	29				29	74	14,3	3 10,6
processos de velhice para 55 dias	a																																						
	Peso																																						
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferio	6	Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	-	%	25	22	-12%	25	25	25	25	25	25	25	25	25 2	4,5	25 25	24,5	n.d	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	16	11	39	37	18 1	5	24			Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês	24	104	14,3	3 14,8
a 28%	Peso	100%																																	de Maio.				

Objecti	ivos operac	cionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	ogram un r	ação (VO m	ensais S	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Ar Concre	,		Mensa og V	ais V	Out	Nov	Dez	Jan-De:	Jan Fev Mar	Abr	Semái un r	foro Me	ensal Të	Nov Dez	Jan Dez	-	ervações			Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1* contacto e a tende 95% em 60 segundos	Peso 5i Ind 21.2 P	ontacto" 0% ercentagem de hamadas telefónicas atendidas", com empo máximo de spera igual ou ferior a 60 egundos"	+																																						desdob	ectivo não rado par o Distrita	a o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Ind 22 %	ond. 100% / 8 6 de remunerações rradas face ao nº de emunerações rocessadas	-	%	1,0	0,7 -	-30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a.	1,5	1,1	1,0	1,3	1,1	0,5	0,6	0,8	0,4	0,4	0,3	0,3	na										0,3 1	70	14,3	24,3
Notas:				•																																					Eficáci Eficiên Qualid Result	cia 2 ade 3	10% 25% 35%	113,3 161,9 100,4		45 40 35	5 2

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiê																																							
Centro Distrital de	Lisbo	3																																					- ਜੰ-
					Distri	ito	۰																		Ano N											=	n 01		Ponc
			age .	e .			sforç					Dre	aram	ação (V	O mone	oic)								Con	cretiza	•	tados I	Aoncai	c					Semáforo Mensal		Ano n	alização Ano	ıderação	lização x l
Objectiv	vos ope	racionais	arida	nidae Ano			ē Ü		T			1 1	Jyranı	açao (v	o mens	ais)										Resul	tauos i	nensa:	, s					Semanoro mensar	Observações	ado	lizaç	dera	zač
			Po :		פום	pera	axa (Ę		og				Z	an-Dez	£	26									3 3	d la	n-Dez	Jan-		Resulta	æ	Pon	Rea
				2			F			Σ		Σ	5						ه ا	a11-D62	جّ	ű.	Σ									Ju	11-002	Dez		æ	3rau		Grau
EFICÁCIA																																					_		l o
OB 1		Pond. 100% / 9																																					
	Ind 1	Nº de idosos com																																					
1.1.1 - Aumentar o n° de		prestação deferida		es es																																			
idosos com Complemento			+	g 37	7,4	40,8	9%	29,4	30,4	31,5	32,5	33,5	34,6	35,6	36,6	37,7	36,0 3	6,7 3	7,4	37,4	30,6	31,8	32,2	32,7	33,2	33,6	34,1	34,8	35,1	35,5	35,9 36	6,5	86,5		Pedido de alteração meta em Out09.	36,5	97,5	20,0	19,
Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000				2																															meta em outos.				
	Peso	100%																																					
OB 2		Pond. 100% / 9																																· ·					
	Ind 2.1	% de famílias com prestação deferida há																																					
1.1.3 - Assegurar que 90%		mais de 75 dias e com																																			00	40.0	
das famílias beneficiárias de RSI com prestação		acordo de inserção assinado	+	%	90	95	6%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90 9	90	90	73	72	72	72	75	76	82	//	80	78	79 7	7	"		Taxa de	//	86	10,0	8,6
deferida há mais de 75																																			concretização do objectivo				
		50%																																	90				
garantir que até Julho todas as famílias com	Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há																																					
prestação deferida há mais		mais de 180 dias e	+	_% 10		100	-16%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 1	100	100	83	83	83	83	86	88	95	91	96	94	92 9	10	95			95	95	10.0	9,5
de 180 dias tenham acordo de inserção assinado		com acordo de inserção assinado		, Jı	ul .	Jun	1070					100			.00	.00	.00		.00		00	00	00	00	00	00	00	0.	00	٠.	02 0				Resultado em Julho		00	.0,0	0,0
	_																																		[95].				
	Peso	50%																															Jul		(Ind 2)				
OB 3		Pond. 100% / 9																																					
	Ind 3.1	Percentagem de respostas sociais																																					
		acompanhadas, com																																					
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico		elaboração do respectivo relatório,	+	9/4	35	38	9%	3	6	9	12	15	18	20	23	26	20	32 3	35	35	0	1	3	6	9	12	15	10	22	24	28 3	5	35			35	100	20.0	20.0
a 35% das respostas		de acordo com o	•	70	33	30	3 /6	3	U	3	12	15	10	20	23	20	25	JZ .	33	33	U		3	U	3	12	15	15	22	24	20 3	.5	33			33	100	20,0	20,0
sociais		manual de cooperação																																					
	Peso	100%																																					
OB 4		Pond. 100% / 9																																					
	Ind 4.1	Taxa de execução financeira																																					
		manoona	+ '	% 36	6,6	42,8	17%	4,3	3 5,1	1 7,6	10,9	14,2	17,4	20,7	26,1	28,3	24,5	7,0 3	6,6	36,6	9	10	11	12	15	16	19	22	23	24	25 2	:8	28		Taxa de concretização do	28	76	10,0	7,6
																																			objectivo				
1.2.2 - Assegurar uma taxa	Peso	50%																																	108				
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e	ind 4.2	Taxa de execução fisica																																					
de execução física de 16%				% 20	0.4	22 4	10%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00.2	0.4	20,4	6	6	6	6	8	10	12	18	24	24	27 2	· Q	20			20	140	10.0	14.0
			•	,o 20	0,4	22,4	10%	U,C	0,0	, 0,0	, 0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0 2	.0,4	20,4	0	0	J	U	J	10	12	10	24	44	21 2		23		Pedido de alteração meta em Out09.	29	140	10,0	14,0
	Peso	50%																																					
	reso	30 /6																																					

			Dis	trito	95																Ano N retizaçã	io															u o	Ano n		Pond.
Objectivos op	eracionais	laridade Inidade		a Ano n	de Esfor			Ŧ	F	Program	ação (VC) mensa	is)										los Mens	sais							Semá	áforo Mei	nsal			Observações	Resultado Ano n	alização	Ponderação	lização ›
		8 3	Meta				Fev Fev			Jun		Ago			Dez	Jan-Dez	Jan		Mar		Mai						Dez J:	an-Dez	Jan	Mar	Mai	Jul	Set	Nov	Jan- Dez		Resu	Grau Realização	Po	Grau Realização x Por
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.8 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	+ %	50	55	10%	4	8	13 1	17 21	1 25	29	33	38 42	2 46	50	50	3	9	13	17 ·	19 2	1 2	3 26,1	30	32	35 :	37,8	38									38	76	20,0	0 15,2
OB 6 Ind 6 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directs em 2000 Peso	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
OB 7 Ind 7 5.7.4 - Aumentar pars 80% a tixa de preschimento de Niña de Pessoas Singulares (P\$%) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.1 - Garantir a transferència da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS.IP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
OB 9 Ind 9 5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo	+ %																																		Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

				D	istrito	, o																	по N	-										ے	n on		Pond.
	ivos operac	ionais	Polaridade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforç	Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	ramaçã	00 (VO r	nensais to) no	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Conci			dos Men OBV	sais	Out	Nov	Dez	Jan-De:	Semáforo Mensal	Thoo N N Jan-Dez	Observações	Resultado Ano	Grau Realização A	Ponderação	Grau Realização x l
EFICIÊNCIA																																					
3.1.1 - Realizar o	Ind 10.1 No	estor do contribuinte	+ N.	0	5 5	,5 10%	5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5	5	5	7	6	11	7	5	7	7 6	7	6	17	9	8			Taxa de concretização do objectivo 137	7,7	154	12,5	19,2
personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Ind 10.2 Note that the second	o médio de ontribuintes de eses anteriores, companhados ensalmente por estor do contribuinte	+ N.	° 4	.5 5	50 11%	45	45	45	45	45	45	45 4	15 4	5 45	45	45	45	69	45	48	53	54 5	i8 7	⁷ 2 46	i 54	1 53	49	52	54			i.	54	121	12,5	15,1
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11 N'	ond. 100% / 5 de requerimentos ubsidio de esemprego oncluídos por essoa dia de abalho	+ N.	0 8,	.0 8	,8 10%	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	3,0 8	,0 8,	0 8,0	8,0	8,0	8,0	13,0	11,1	11,1	9,5 1	0,6 12	2,4 14	4,7 18,	2 12,	4 12,0	9,7	9,2	13				13	156	25,0	39,1
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12 N' de fa pe tr:	ond. 100% / 5 de requerimentos e prestações miliares concluídos or pessoa dia de abalho	+ N.	۰ 9,	7 10	,7 10%	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7 9	,7 9,	7 9,7	9,7	9,7	9,7	9,6	8,3	7,2	7,5 1	2,6 8	,9 12	2,9 14,	2 11,	2 11,ξ	3 14,5	i 18,8	11				11	110	25,0	27,6
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Ind 13.1 N' co té co po tra	ond. 100% / 5 P de relatórios de companhamento cnico da Instituição concluídos por essoa dia de abalho	+ N.	° 0,	5 0	,6 20%	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	0,4	0,5	0,5	0,7 (0,9 0	,7 0	,7 0,9	Э,0 О,6	6 0,5	0,8	1,3	0,8			Taxa de concretização do objectivo	0,8	160	12,5	20,0
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50 Ind 13.2 No	latórios concluídos or pessoa dia de abalho	+ N.	° 1,	5 1	,7 13%	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5	2,9	2,0	1,7	0,8 (),7 1	,0 0	,9 1,4	1 0,9	9 0,8	0,9	0,9	1,2			objectivo 120	1,2	80	12,5	10,0
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Ind 14 N	n causa	- N.	0																													Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

				Diet	ult o																															τ.	ė .
		٥		Distr	nto																			no N retizaçã	io									ם	Anoı	0 2	×
Objectivos	operacionais	ridade	dade								Р	rogram	ação (VO me	rsais)									R	esultac	os Mens	sais					Semáforo Mensal	Observações	do Ar	zação An	nderação	açac
.,		Pola	Pi	Meta Aı	Supera /								Jul	Ago	Set			Dez	Jan-Dez	Jan	Fev								Nov	Dez	Jan-De:	Jau- Nov t t Set Set Set Set Set Set Set Set Set	·	Resultado Ano n	Grau Reali	Ponderação Seal Boalização V	ofau Neam
QUALIDADE																																					
	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com																																				
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias		%	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	99	98	96	98	98 9	18 9	8 98	99	98	98	97	98			98	103	14,3 1	4,7
	so 100%																																				
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das	Pond. 100% / 8 116 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias		%	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	100	98	98	98	97 9	7 9	8 96	98	97	98	98	98			98	103	14,3 1	4,7
prestações)	so 100%																																				
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares	Pond. 100% / 8 117 Tempo médio de processamento do abono de família	-	N.º	40	36	-10%	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	80	121	101	63	73 6	6 6	7 70	62	44	23	26	63			63	43	14,3	6,1
(abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias Pes	so 100%		ı																																		
OB 18	Pond. 100% / 8																																				
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento	118.1 Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	-	N.º	90	81	-10%	90	90) 9	0 90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	81	76	75	74	76	9 8	4 85	90	95	81	77	81			81	110	14,3 1	5,7
do RSI para 76 dias (média Pes ponderada) e 69 dias (média aritmética)		-	N.º n	.a. r	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n	.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. r	n.a. n	.a. n.	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a		n.a.	n.a.	n.a. n.	.a.
Pes	so 50%																																				
	Pond. 100% / 8 119 Tempo médio de conclusão dos																																				
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	processos de velhice	-	N.º	29	26,1	-10%	29	29	9 2	9 29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	42	39	42	30	30 2	4 3	0 30	27	27	27	27	31			31	93	14,3 1	3,3
	so 100%																																				
OB 20 Ind 4.1.1 - Assegurar que a %	Pond. 100% / 8 120 Percentagem de atendimentos com																																Aplicação de consolidação dos				
de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	tempos de espera superiores a 30 minutos	-	%	35	30,9	-12%	35	35	5 3	5 35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	46	47	46	35 r	n.d. 4	3 4	2 43	43	45	35	41	43		dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	43	77	14,3 10	0,9
Pes	so 100%																																ue Maio.				

Objectivo	s operacionais	Polaridade	Unidade Mote Anon	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	gramae	ção (VC	O mens	sais)	out :	A OO	Ja Ja	an-Dez	Jan	Fev	Mar		Ano N cretiza	ção	ados Mo	ensais ob V	# 1	ont	Nov Dez	Jan-D	Jan Ze	Mar Abr Mai	Semáfor un J	o Mensa	Out Nov	Z Ja	n-	vações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
43.1 - Resolver 80% das Pchamadas telefonicas para In o Contact Center no 1' contact o attender 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 d 21.1 Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" eso 50% d 21.2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ 5																																			Objec desdobra Centro					
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 dd 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	- 5	% .	1,0 0	7 -30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a.	3,9	3,1	2,8	2,9	2,6	2,4 2	2,2 2	2,2 2	2,4 2	2,4 2,3	2,3	na								2,3	3 -30	14,3	-4,3
Notas:			•																																		Eficácia Eficiêno Qualida Resulta	ia 25% de 35%	6 1	94,4 30,9 71,2	:	37,8 32,7 24,9

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-Meta))/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 Reforçar a Protecção Social OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e unifor	rmizar a qualidade do serviço p ência dos servicos	restado																																				
Centro Distrital de		Polaridade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa do Esforco	CALCIANT OF THE PROPERTY OF TH	Jan	Mar	Abr	Mai	rograma S	ação (\	/O men	sais)	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	And Concret	tização	tados I	Mensai OB V	Set	Out	Nov	Ja	-Dez Lan Mar Mar Abbr Abbr Abbr Abbr Abbr Abbr Abbr Ab	Semáforo Mens	sal Nov	Jan- Dez		Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICÁCIA																																					_	
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000	Pond. 100% / 9 Ind 1 № de idosos com prestação deferida Peso 100%	+ 91194	5	,9 6,	,3 79	% 4	1,8 4,	,9 5,0	0 5,2	5,3	5,5	5,6	5,7	5,9 5	,7 5,8	5,9	5,9	4,8	4,9	5,0	5,0	5,2	5,3	5,3	5,3	5,4	5,6	5,8 5	,8	.8				Pedido de alteração meta em Out09.	5,8	99,1	20,0	19,8
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de	Pond. 100% / 9 Ind 2.1 % de familias com prestação deferida hi mais de 75 dias e cor acordo de inserção assinado	n	6 9	10 9	95 69	% 9	90 9	90 90) 90	90	90	90	90	90 9	0 90	90	90	92	91	99	103	102	104	105	102	102	102	100 1	03	03				Taxa de concretização do objectivo	103	114	10,0	11,4
inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado		i + 9	6 Ju	0 10 I Ju	0 n -16	5% 1	100 1	00 10	00 100) 100	100	100	100	100 1	00 10	0 100	100	102	105	114	118	117	118	118	114	116	117	113 1		18 un				116 Resultado em Junho [118]. (Ind 2)		118	10,0	11,8
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Pond. 100% / 9 Ind 3.1 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação Peso 100%	+ 9	6 3	3 5 3	88 99	% 3	3 5	5 8	12	15	19	21	24	27 3	0 32	35	35	1	6	13	17	19	19	22	25	28	31	33 4	10	10					40	116	20,0	23,1
	Pond. 100% / 9 Ind 4.1 Taxa de execução financeira	+ 9	6 E	7 8	30 20	1% 11	1,2 21	1,6 26,	,5 33,5	5 40,5	47,5	5 54,5	61,3 (68,5 5	1,1 53,	4 66,6	66,6	16	16	24	24	35	35	41	45	47	54	62 7	71	71				Taxa de concretização do objectivo	71	107	10,0	10,7
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Ind 4.2 Taxa de execução fisica	+ %	6 2	.5 5	50 100	0% 7	7,5 12	2,4 17,	,3 23,4	1 29,5	35,6	3 41,7	47,8 \$	53,9	3,3 8,	3 25,0	25,0	0	0	0	25	25	25	25	25	25	25	25 2	25	25				104 Pedido de alteração meta em Out09.	25	100	10,0	10,0

Peso 50%

		a de	Dis	trito	lorço															Co		zação																n on	io Ano n	ão	o x Pond.
Objectivos op	eracionais	Polarida	Meta Ano n	Supera Ano	Taxa de Est	Jan	Fev	Mar	Abr	Progra	mação	VO me	ensais) 5 0	Out	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Resultad	los Me	onsais	50	Out Nov	Dez	Jan-De:	g y	Fev	Abr	Semáfo	Pro Mens	sal Ont	Nov	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Anc	Ponderação	Grau Realização x
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações procesadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50	55	10%	4	8	13	17 2	21	25 29	9 33	38	42 4	46 50	50	6	11	17	25	29	31 3	7 3	9,9 4	8 5	51 56	6 61,3	61										61	122	20,0) 24,4
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Wilhões																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.7.4 - Aumentar pars 80% a taxa de preenchimento de NIP's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISSJP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de Classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

Centro Distrital de Portalegre

Object	ivos operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	uel.	Fev	Mar	Abr	Mai	ograma Li	ação (\	/O me	nsais)	Out	Nov	Jan-I	ez <u>f</u>		Mar	Abr		Res	ão ultados	Mensa oby	iis Set	Out	Nov	Dez (an-Dez	Semáforo Mensal Semáforo Mensal Japan Ja	n-	ervações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	srau Realização x Pond.
EFICIÊNCIA																																						U
OB 10 3.1.1 - Realizar o acompanhamento	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribui	+	N.º	5	5 5,	5 109	%	5	5	5	5 5	5	5	5	5	5	5	5 5	7	7	8 7	9	11	11	10	10	11	12	9	10	9		concre	ıxa de tização do jectivo 171	9,5	189	12,5	23,6
personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte			N.º	45	5 50	0 119	% 4	1 5 4	45 4	15 4	5 45	45	45	45	45	45	45 4	5 45	5	0 5	2 5 [.]	1 68	77	76	64	76	86	70	73 8	33	69				69	153	12,5	19,1
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho		N.º	8,5	5 9, ₄	4 109	% 8	1,5 8	1,5 8	,5 8,	5 8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5 8,	5 8 ,5	15	i,7 10),5 16	,6 13,	0 10,7	7 10,§	9 16,8	12,3	8,6	14,4	8,4 1	0,6	13				13	156	25,0	39,1
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Pond. 100% / 5 Ind 12 Nº de requerimente de prestações familiares concluid por pessoa dia de trabalho	os	N.º	6,8	3 7,	5 109	% 6	i,8 6	i,8 6	,8 6,	8 6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8 6,	8 6,£	10	1,0 5	,2 6,	4 5,0	0 4,6	5,6	4,4	4,6	8,4	8,3	10,1 1	1,7	6				6	93	25,0	23,2
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico	trabalho	ão	N.º	0,5	5 0,4	6 209	% 0	1,5 0	1,5 0	,5 0,	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 0,	5 0,5	2,	5 1	,5 1,i	3 1,2	2 1,0	0,0	0,7	0,9	0,8	2,0	0,7 2	2,7	1,2		concre	axa de tização do jectivo 177	1,2	240	12,5	30,0
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Ind 13.2 Nº de informações	os	N.º	1,5	5 1, ⁻	7 139	% 1	,5 1	,5 1	,5 1,	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1,	5 1,5	1,	.0 1	,2 1,	8 1,5	3,1	1,4	0,6	1,2	2,4	1,0	2,6 2	2,2	1,7				1,7	113	12,5	14,2
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorrid até ao fecho do mê em causa Peso 100%	s	N.º																														desdobi	ctivo não rado para o o Distrital.				

				Di	strito																		io N										u oı		ond.
			ade	2 2							Progra	macão	(VO me	nesie)								Concre		ados M	ancaic					Semáforo Mensal		ado Ano n	jão An	ração	ção x P
Object	tivos operac	cionais	olarid	Ano							l	J	1			Т				T			, noodi				Т				Observações	72	alizaç	ndera	aliza
			ď.	Meta	Super			Fev		Abr	Jun						Jan-	Dez				Mai	Jun		Ago		No.		Jan-De	Mai Jan Mai Dez Set Ago Out No Vo Vo Dez		Resul	3rau Re	Po	irau Rea
QUALIDADE																																			В
OB 15		ond. 100% / 8																																	
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do	re te	equerimentos com empo de deferimento				- 00/	0.5	0.5	0.5	05 0				05	05 6				7 0				00	00	00				0.5			0.5	400	440	440
subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	ır	nferior ou igual a 20 ias	+ %	% 95	5 9/	7 2%	95	95	95	95 9	5 95	95	95	95	95 9	5 95	9:	9	97 9	6 83	96	98	99	98	99	96 9	15 9	9 97	95			95	100	14,3	14,3
	Peso 1	00%																																	
OB 16		ond. 100% / 8 ercentagem de																																	
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do	re te	equerimentos com empo de deferimento nferior ou igual a 20		% 95	- 0-	7 2%	O.E.	05	0E	05 0	5 95	95	95	95	95 9	5 95	9:		9 9	9 95	96	98	94	95	98	07 0	ıe 0	7 97	07			07	102	112	146
subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	ď	ias	•	/o 9t	3 91	1 276	95	90	93	95 9	5 90	95	95	90	95 8	5 95	, 3.	, ;	99 9	9 90	90	90	94	95	90	97 9	ю э	1 91	31			91	102	14,3	14,0
	Peso 1	00%																																	
OB 17 2.1.4 - Assegurar um		ond. 100% / 8 empo médio de																																	
tempo médio de processamento das prestações familiares	р	rocessamento do bono de família	- N	I.º 28	3 25	5 -10%	28	28	28	28 2	8 28	28	28	28	28 2	8 28	28	3 3	32 2	3 44	19	42	57	27	21	23 2	3 3	4 23	28			28	100	14,3	14,3
(abono de família para crianças e jovens) para 30		000/																																	
OB 18	Peso 1	ond. 100% / 8																																	
	Ind 18.1 T	empo médio de rocessamento do	- N	Lº 80) 72	2 -10%	5 80	0 80	80	80	80	80 8	0 80	80	80	80 8	o 8 () é	64 6	1 59	64	70	71	73	78	79 7	9 7	9 62	69			69	114	14,3	16.3
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média	a Peso 5	SI (m.p)																																,-	
ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.2 T	empo médio de rocessamento do	- N	I.º n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. n.a	a. n.a.	n.a	. n.a.	n.a. r	.a. n.:	a. n.a.	n.a	a. n	.a. n.	a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. r	n.a. n.	.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Peso 5	SI (m.a.) 0%																																	
OB 19	Ind 19 T	ond. 100% / 8 empo médio de																																	
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos	р	onclusão dos rocessos de velhice	- N	l.º 8	3 7	7 -10%	5 8	8 8	8	8	8	8	8 8	8	8	8	8 8	1	12 9) 12	12	6	9	6	12	9 6	6 6	5 9	9			9	88	14,3	12,5
processos de velhice para 55 dias	Peso 1	00%																																	
OB 20		ond. 100% / 8																																	
	Ind 20 P	ercentagem de tendimentos com																													Aplicação de consolidação dos dados de Sistema				
de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior	S	empos de espera uperiores a 30 ninutos	- 9	% 3	3 2	2 -12%	5 3	3 3	3	3	3	3	3 3	3	3	3	3 3		2 1	1 2	3	n.d.	3	1	4	5 3	3 1	1 2	2		de Gestão de Filas de Espera não	2	103	14,3	14,7
a 28%	Peso 1	00%																													funcionou no mês de Maio.				
	Peso 1	00%																																	

Object	tivos ope	racionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n opin	Taxa de Esforço	20		FeV	Mar	Abr	Mai	ogra un C	maçã	o (VO	o men	sais)	Out	Nov	Dez	Jar	ı-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		Ano Noncretiz		idos M	Mensai oßV	Set	Out	Nov	Dez	Jan-l	Dez	Jan	Mar	Mai	emáforo	o Mens	sal Ont	V NO C	Jan Dez	-	bservaç	ções	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	,		Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefonicas para o Contact Center no t* contacto e atender 95% en 60 segundos	Peso a Ind 21.2	contacto" 50% 2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+																																												desdo	ojectivo obrado ntro Dis	para o					
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	6	processadas	-	%	1,0	0,7	-30%	6 1	,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1	,0 1	,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	D 1	,0	n.a.	4,0	2,4	l 1,	9 2	,1 1	i,5 ·	1,5	0,9	2,1	3,0	2,8	1,5	1,		na											1,5	5 50	14	4,3	7,1
Notas:																																															Eficáe Eficiê Quali Resu	ência idade	40% 25% 35%	. 1	11,3 49,2 93,8		44,5 37,3 32,8	3

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e o exercício da Acção Social da Acção Social e o exercício da Acção Social da

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a efici	iência do:	qualidade do serviço pr s serviços																																			
	tivos opei	racionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	ograma S	ção (VC	og V	is)) Ont	Dez	Jan-D	ez E	Fev	Mar		Ano N retizaçã		ados Me	Ago Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal Semáforo Mensal Japan Ja		Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	
EFICÁCIA DB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de dosos com Complemento olidário para Idosos (CSI atribuído para 230.000	Ind 1	Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida	+	Milhares	33,4	36,0	8%	26,8	27,7	28,5	29,3	30,2	31,0	31,9 :	32,7 3	3,5 3.	2,2 32	,8 33,	4 33,4	1 27	8 29,8	30,4	31,1	31,9	32,4	33,3 3	4,1 34,	,6 35,2	35,9	36,6	36,6		Pedido de alteração meta em Out09.	36,6	109,6	20,0	2
1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 días tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com	Ind 2.1	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	+	%	90	95	6%	90	90	90	90	90	90	90	90 9	90 9	90 9	0 90	90	77	75	77	78	80	80	79	77 81	1 81	84	93	93		Taxa de concretização do objectivo 96	93	103	10,0	1
orestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	0	mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+			100 Jun	-16%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 1	00 10	o 100	87	86	86	87	87	89	89	87 91	1 91	94	103	89 Jul		Resultado em Julho [89]. (Ind 2)	89	89	10,0	
OB 3 1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Ind 3.1	Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35	38	9%	3	6	9	12	15	18	21	24 :	27 2	29 3	2 35	35	0	2	4	6	10	13	21 ;	25 28	3 33	40	44	44			44	126	20,0	2
OB 4	Ind 4.1	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+	%	17	21	21%	2,7	3,0	3,2	3,5	3,8	4,2	5,2	8,0	8,2	6,9	7,5 17,	0 17,	9	9	9	10	10	11	13	16 18	3 21	24	29	29		Taxa de concretização do objectivo	29	168	10,0	10
1.2.2 - Assegurar uma taxx de execução financeira no Programa PARES de 33% de execução física de 16%	e Ind 4.2	Taxa de execução fisica	+	% 1	8,45	11,3	33%	0,0	0,3	0,6	1,1	1,7	2,3	3,0	3,8	5,1	0,9	1,0 8,	5 8,5	4	4	4	4	6	6	6	10 13	3 15	15	17	17		184 Pedido de alteração meta em Out09.	17	200	10,0	20

			Dis	strito	8																	o N etização																u o	Ano n		Pond
Objectivos op	neracionais	idade								Pro	gramaç	ção (VO	nensais)										dos Men	nsais							Semáfo	oro Mens	al			Observações	do An	ação	eração	ação >
02,300.100 0,		Polar	Meta Ar	Supera A	Taxa de	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	lu C	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	uno I	Ago	Set	Out	Nov	Ze Ja	an-Dez	Jan	Mar Abr	Jun	Ago	Out	Dez J	an-)ez		Resultado Ano	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x Por
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldc à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50) 55	5 10%	4	8	13	17	21	25	29	33 3	8 42	2 46	50	50	3	6	9	13	16 1	8 2	21 22,	,8 25	28	33	37,5	38									38	76	20,0	15,2
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 № de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	Milhões																																		de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
5.7.4 - Aumentar pars 80% a taxa de preenchimento de NIP's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																		de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
59.1 - Garantir a transferència de documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISSJP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único																																			c	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

·	ivos opera	cionais	Polaridade Unidade	Meta Ano n	Distrito		Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Progr	amaçã	o (VO m	ensais)	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Concre			dos Men	asais	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal War Abr No vo	Ok Jan- Dez	bservações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICIÊNCIA																																						
3.1.1 - Realizar o	Peso 5 Ind 10.2 I	gestor do contribuinte	+ N.	o	5 5	5,5 10	0%	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5 5	5	5	5	14	18	18	15	13	18 2	27 18	3 17	23	18	18	18		cond	Taxa de cretização do objectivo 171	18	217 (*) 12,5	27,1
OB 11	Peso 5	nensalmente por gestor do contribuinte	+ N.	.0 4	15	50 1 ⁻	1%	45	45	45	45	45	45	45 4	5 45	5 45	45	45	45	55	55	57	55	60 6	53 5	64 40) 61	61	62	52	56				56	124	12,5	5 15,5
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11	Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de rabalho	+ N.	.º 9	,1 10	0,0 10	0%	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1 9	9,1 9	1,1 9,	1 9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	19,1	17,9	15,9	16,9	14,8 2	1,4 2	5,0 38,	3 19,	0 14,5	5 14,7	16,2	20				20	216	25,0) 54,1
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12 I	Pond. 100% / 5 Vº de requerimentos de prestações amiliares concluídos por pessoa dia de rabalho	+ N.	. 8	,5 9,	35 10	0%	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5 8	3,5 8	i,5 8,	5 8,5	5 8,5	8,5	8,5	8,5	19,8	15,1	13,6	17,1 2	24,9 2	2,7 2	4,0 12,	2 27,	1 21,€	6 17,4	13,7	18				18	215	25,0	53,8
OB 13	Ind 13.1 I	Pond. 100% / 5	+ N.	° 0	,5 (0,6 20	0%	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 (),5 (ı,5 O,	5 0,5	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,0	0,9	0,6	0,2	0,8 0	1,6 1	,3 1,2	2 1,0) 1,2	1,3	1,4	0,9		cond	Taxa de cretização do	0,9	180	12,5	5 22,5
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Ind 13.2 I	Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de rrabalho	+ N.	.º 1	,5 ·	1,7 1:	3%	1,5	1,5	1,5	1,5	1 ,5 1	1,5 1	,5 1,	5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,5	0,0	0,9	0,8	0,7	0,7 2	2,6 2	:,1 1,€	6 1,5	5 1,6	1,7	4,0	1,8			objectivo 150	1,8	120	12,5	15,0
	Ind 14	Pond. 100% / 5 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa	- N.	0																													desdo	ojectivo não obrado para o ntro Distrital.				

					Distrit																			And	N											=		힏
			ø																				C	Concret											u 0	o Ano	۾ ا	x Por
Objecti	tivos ope	racionais	iridad			Ano r						Pi	ogram	ação (V) mens	ais)									Re	sultado	os Mens	sais					Semáforo Mensal	Observações	A obs	izaçã	nderação	zação
			Pola	D of the		Supera		Jan					Jun				Ont		Jan-	Dez			Mar	Abr							Dez	Jan-De	Jaun Nov V Out Set O Out		Resultado	Grau Real	Ponc	Grau Realização x
QUALIDADE																																						
OB 15		Pond. 100% / 8 Percentagem de																																				
2.1.2 - Reduzir o tempo		requerimentos com tempo de deferimento																																				
máximo de deferimento do subsídio de desemprego		inferior ou igual a 20 dias	+ %	6	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	5 9	5	100	99 9	98 9	99 9	8 10	0 97	98	98	98	98	97	98			98	103	14,	,3 14,7
para 20 dias (95% das prestações)		uias																																				
	Peso	100%																																				
OB 16		Pond. 100% / 8																																				
2.1.3 - Reduzir o tempo	Ind 16	Percentagem de requerimentos com																																				
máximo de deferimento do subsídio de doenca para		tempo de deferimento inferior ou igual a 20	+ %	6	95	97	2%	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95 9	5 9	5	99	99 9	99 9	98 9	8 98	96	96	98	97	99	98	98			98	103	14,	,3 14,7
20 dias (95% das prestações)		dias																																				
	Peso	100%																																				
OB 17		Pond. 100% / 8																																				
2.1.4 - Assegurar um tempo médio de	Ind 17	processamento do																																				
processamento das prestações familiares		abono de família	- N	.0	30	27	-10%	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30 3	0 3	0	51	55 6	61 5	54 5	3 47	44	41	50	33	31	35	46			46	47	14,	,3 6,7
(abono de família para crianças e jovens) para 30																																						
dias	Peso	100%																																				
OB 18		Pond. 100% / 8 Tempo médio de																																				
		processamento do RSI (m.p)	- N	.0	80	72	-10%	80	80	80	0 80	80	80	80	80	80	80	80	80 8	0	64	64 5	58 5	59 5	6 60	65	5 59	66	59	59	52	60			60	125	14,	,3 17,9
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média		,																																				
ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.2																																					
· ·		RSI (m.a.)	- N	.º n.a	. n.	a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	.a. n	.a. n	a. n.	a. n.a	. n.	а. і	n.a. ı	n.a. n	ı.a. n	n.a. n.	a. n.a	ı. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a		n.a.	n.a.	n.a	a. n.a.
	Peso																																					
OB 19		Pond. 100% / 8 Tempo médio de																																				
2.2.1 - Reduzir o tempo		conclusão dos processos de velhice	- N	0	28 1	25.2	-10%	29	28	20	8 28	28	28	28	28	28	28	28	28 2	Ω	24	27 '	27 2	21 2	4 19	10	3 18	10	15	12	15	20			20	129	1.1	,3 18,4
médio de conclusão dos processos de velhice para			- "	•	20 2	20,2	-1076	20	20	, 20	5 20	20	20	20	20	20	20	20	20 2		24	21 2	21 2	21 2	+ 10	10	, 10	10	13	12	13	20			20	123	1-7,	3 10,4
55 dias	Peso	100%																																				
OB 20		Pond. 100% / 8																																				
	Ind 20	Percentagem de atendimentos com																																Aplicação de consolidação dos				
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos		tempos de espera superiores a 30	- 9	6	35 3	30,9	-12%	35	35	35	5 35	35	35	35	35	35	35	35	35 3	5	34	31 2	20 2	26 n.	d. 43	38	3 43	44	54	40	26	37		dados de Sistema de Gestão de Filas	37	95	14,	,3 13,6
de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior		minutos																																de Espera não funcionou no mês				
a 28%	Peso	100%																																de Maio.				
	. 630	.00,0																																				

Objecti	ivos operacionais	Polaridade Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	gramaç	ção (V(O mens	٠	Out	NON I	Z J	an-Dez	Jan	Fev	Mar		Ano N retizaç		ados Me	ensais oo	Set	ont:	yov 79C	Jan-	Dez	Fev	Abr	Semáfoi	og A	al Ont	Jan- Dez	Obse	vações	Resultado Ano n		Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telafonicas para o Contact Center no Y contacto e atende 95% en 60 segundos	Pond. 100% / 8 Ind 21.1 Percentagem de chamadas telefónica "resolvidas" no 1º contacto" Peso 50% Ind 21.2 Percentagem de chamadas telefónica "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ %																																				desdobra	tivo não ado para Distrital.	0				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 Ind 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas Peso 100%		5 1,0	0 0,	7 -30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a.	2,7	1,9	1,8	1,9	1,7	1,3 1	1,3 1	1,1 (),9 C),7 0,	8 0,	n:	a e								0,	.8 1	120	14,3 1	17,1
Notas: (*) O grau de realizaç	;ão no ano n (%R) correspond	le ao mín	imo en	tre a m	ediana e	e o grau	de con	cretiza	ção, M	IN(M; S	%R). A	taxa o	de reali	zação	é limita	da no r	máxim	o ao val	lor de l	M, sen	ido M a	ı media	ana das	taxas (de reali	ização	dos C	entros	Distrita	is (217)								Eficácia Eficiêno Qualida Resulta	ia 25 de 35	%	118,4 188,1 103,1		47,4 47,0 36,1)

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-Meta))/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
- OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e unifo OE 5 Aumentar a efici			stado																																				
Centro Distrital de																																							
Object	tivos operaci	ionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n		Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	ramaç	ão (VO	mensa ob ob	ais)	Nov	Dez	an-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		o N etização Resu		Mensa oby	Set	Out	Nov	Dez	lan-Dez	Semáforo Mensal LEM JINT A PA DO NO	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICÁCIA																																							
OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidàrio para Idosos (CSI) atribuído para 230.000	Ind 1 No	ond. 100% / 9 de idosos com estação deferida	+	Milloares 12	2,7 1	13,8	9%	9,9	10,3	10,7	11,0 1	1,4 1	1,7 1	2,1 1	2,4 12	:,8 12	2 12,4	12,7	12,7	10,0	10,4	10,5	10,7	11,1	11,2	11,4	11,9	12,0	12,2	12,4	12,7	12,7			Pedido de alteração meta em Out09.	###	100,2	20,0	20
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho	Ind 2.1 % pr m ac as	ssinado	+ 5	%	90	95	6%	90	90	90	90 9	90 9	90	90 (90 9	0 90	90	90	90	114	113	115	116	118	114	116	113	118	112	115	115	115			Taxa de concretização do objectivo 132	115	128	10,0	1 12
galanii que de Sullo todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	pr s m	estação deferida há ais de 180 dias e om acordo de serção assinado	+ 9	% J	00 d	100 Jun	-16%	100	100	100	100 1	.00	100	100 1	100 1	00 10	00 100	100	100	127	128	129	131	135	136	138	132	138	133	134		136 Jun			Resultado em Junho [136]. (Ind 2)	136	136	10,0	13
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Ind 3.1 Pe re ac el: re de m:	ond. 100% / 9 ercentagem de spostas sociais companhadas, com aboração do spectivo relatório, a acordo com o anual de operação	+ 5	%	35	38	9%	3	6	9	12 1	15 1	18	21 2	24 2	7 29	9 32	35	35	0	7	9	11	14	20	26	28	36	41	46	52	52				52	148	20,0) 29
OB 4	Ind 4.1 Ta	ond. 100% / 9 axa de execução nanceira	+ 9	%	39	46	18%	4,2	7,6	12,6	20,0 2	7,4	32,4 3	37,4 4	4,8 47	,4 27	,3 30,1	39,0	39,0	10	12	13	17	21	22	27	29	31	35	39	42	42			Taxa de concretização do objectivo	42	108	10,0) 10
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% de de execução física de 16%	e fis	axa de execução sica	+ 9	%	11	15	33%	4,3	5,2	7,6	10,9 1	4,1	17,4 2	20,7 2	5,6 30	1,6 2	,6 2,6	11,1	11,1	0	0	0	0	4	7	7	7	7	11	11	11	11			nte a meta em Out09.	11	100	10,0) 10

			Dist	trito																	Ano I	N																		-		je J
		ade de	_	=	sforço					Brog	ramaoã	o (VO m	onesie)							Co	ncretiz	zação	dos M	ensais								Somá	foro Mei	ncal			 		Ano n	ão Ano	ção	io x Pol
Objectivos op	eracionais	Polarida Unidad	Meta Ano		Taxa de Es	Jan	Fev	Mar	Abr	wai	un :	Ago	Set	Out	Dez	Jan-De	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	un .	E C	og A	Jac S	Nov Nov	Dez	Jan-De	ez E	Fev	Mar	Mai	Ago	Set	Nov	Jan- Dez	Observaç	ões	Resultado Ano	Grau Realização An	Ponderação	Grau Realização x Ponc
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações procesadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50	55	10%	4	8	13	17	21	25	29 33	3 38	42 -	46 50	o 50	5	9	13	18	21	23 2	26 3	30,5 3	5 3	39 44	4 48,6	49											49	98	20,0	19,6
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Wilhões																																			Objectivo desdobrado Centro Dis	para o				
OB 7 Ind 7 5.7.4 - Aumentar para 89% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS s) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																			Objectivo desdobrado Centro Dis	para o				
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS.IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																			Objectivo desdobrado Centro Dis	para o				
OB 9 5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Berviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo	+ %																																			Objectivo desdobrado Centro Dis	para o				

Objecti EFICIÊNCIA	ivos operacionais		Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Program un C	ação (VO me	nsais)	Out	> ON	Jan	n-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Ano I	zação	ados N	lensais ob V	Set	Out	> ON	Jai	n-Dez	Semáforo Mensal Semáforo Mensal I m	N Jan-	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
OB 10 3.1.1 - Realizar o acompanhamento	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 № médio de nov contribuintes acompanhados mensalmente po gestor do contrib Peso 50% Ind 10.2 № médio de contribuintes de messe anteriores acompanhados mensalmente po gestor do contrib	r puinte	⊦ N.º			5 10% 5 11%		5 5 45 45		5 5			5 £		5			5		5		9								9 7		8			Taxa de concretização do objectivo 142	7,6	151		.5 18,9 .5 16,6
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho		► N.º	11,0) 12,1	10%	6 11 <u>.</u>	₁,0 11,0	0 11,/	0 11,0	0 11,0	11,0	O 11,Q	11,0	11,0	11,0	11,0 11	,0 1	1,0	12,8	12,7	14,1	11,9	12,7	12,4	15,8	18,7	17,3	14,9	12,7 11	,8	15				15	135	25,	,0 33,9
	trabalho Peso 100%	ıídos	► N.º	10,5	5 11,€	5 10%	6 10	1,5 10,5	5 10,	5 10,5	5 10,5	10,5	5 10,5	10,5	10,5	10,5	10,5 10	,5 10	0,5	9,1	7,5	9,1	6,2	7,1	8,6	9,7	11,2	10,2	7,5	8,4 10	1,1	9				9	81	25,	.0 20,2
	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informaçõe relatórios conclu por pessoa dia d trabalho	nição es e nídos						0,5 0,5 1,5 1,5																						0,7 0					Taxa de concretização do objectivo 100	0,7	140	,	.5 17,5 .5 7,5
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês sequinte	Peso 50% Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias deconaté ao fecho do rem causa Peso 100%	nêc	- N.º																																Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

				D	istrito		2.															C	Ano oncreti											u o	Ano n		Pond.
Object	ctivos opera	acionais	Polaridade	Unidade Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Fefor		Jan	Mar	Abr	Mai	Program	ação (\	/O mer oby	rsais)	Out	Dez	Jan-De	z	Fev	Mar	Abr		•	ados M	ensais oß V	Set 3	our Nov	Dez	Jan-De	Semáforo Mensal 102 U U D O O O O O O O O O O O O O O O O O	Observaçõe -		Resultado An	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x Pol
QUALIDADE																																					
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento de subsidio de desemprego para 20 días (95% das prestações)	Ind 15	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ 9	% \$	95 9	97 29	% !	95 9	5 95	5 95	i 95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	99	98	99	97	97	97	97	92	93 9	99 9	9 97	97				97	102	14,3	14,6
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento de subsidio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ 5	% 9	95 9	97 29	% !	95 9	5 98	5 95	95	95	95	95	95	95 9	5 95	95	100	98	99	98	98	97	96	97 !	96 9	7 9	8 96	98				98	103	14,3	14,7
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 17	processamento do abono de família	- N	V.º 2	28 2	25 -10)% :	28 2	8 28	3 28	3 28	28	28	28	28	28 2	8 28	28	42	42	56	38	35	26	23	20 :	26 2	24 2	4 29	32				32	86	14,3	12,2
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.1 o o lia Peso Ind 18.2	50% Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)						70 :				n.a.						70 n.a.		60 n.a.			65 n.a.			78 i			0 75 a. n.a.		n.a			68 n.a. r		14,3 n.a.	
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19		- N	V. º 1	12 1	1 -10	0%	12	12 1	12 1	2 12	? 12	2 12	12	12	12	12 1:	2 12	12	12	15	12	9	9	9	12	9 1	15 9	9	11				11	108	14,3	15,5
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferio a 28%	Ind 20 % s	Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	- ·	%	5	4 -12	2%	5	5	5	5 5	5 (5 5	5	5	5	5 !	5 5	1	1	1	2	n.d.	11	7	8	10 1	12 9	9	8		Aplicação d consolidação dados de Siste de Gestão de de Espera no funcionou no de Maio.	dos ema Filas ão	8	22	14,3	3,2

Objecti	ivos operacionais	Polaridado	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n ot	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	grama un C	ção (V	O men	sais)	Out	Dez	Jar	n-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		N zação Resulta	ados M	ensais ob V	Set	Out	Nov	Z Ja	an-Dez	Jan	Mar Abr	Sei 	máforo	Mensa	Out	Jan- Dez	Obse	rvações	9	Kesuitado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1° contacto estender 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 Ind 21.1 Percentagem de chamadas telefór "resolvidas" no 1 contacto" Peso 50% Ind 21.2 Percentagem de chamadas telefór "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos" Peso 50%	nicas	- %																																					desdobr	tivo não ado para Distrital	0				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009		nº de	. %	1,0	0,7	-30%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	,0 1,	,0 1	1,0	n.a.	3,1	2,6	2,1	2,1	1,8	1,7	1,7	1,4	1,1	1,1 (),7		na									0),7	130	14,3	18,6
Notas:																																								Eficácia Eficiêno Qualida Resulta	ia 25 de 35		116, 114, 93,5	6	3	6,6 8,7 2,7

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e unifo OE 5 Aumentar a efici	ormizar a qualidade do serviço	o prestac	lo																																			
Centro Distrital de																																						
				Dis	trito																			Ano N retizaç	-										_	n on		Pond
		lade	epi			sforç					F	Prograi	nação	(VO m	ensais)							Conc			s Mens	ais					Semáforo Mensal			Ano	ção A	ação	ão x
Objecti	livos operacionais	Polarid	Unida	Meta Ano		Taxa de E		Jan	Fev	Mar	Mai	Jun	Jan 7	Ago	Set	Out	Nov	Jan-D	ez 🧵	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez		an-	oservações	Resultado Ano n	Grau Realização Anc	Ponderação	Grau Realização x Po
EFICÁCIA																																						
OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento			Ailhares	15,5	16,8	3 9%	% 1:	2,3 12	2,7 10	3,1 1:	3,5 13,9	9 14,4	1 14,	8 15,2	2 15,6	14,9	15,2 15	,5 15, 5	12	2,6 13	,1 13	,3 13	,6 13,	9 14,0) 14,4	4 14,6	14,8	15,1	15,4	15,9	15,9			o de alteração a em Out09.	###	102,8	20,0	20,6
Solidário para Idosos (CSI atribuído para 230.000	Peso 100%		_																																			
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75	Pond. 100% / 9 Ind 2.1 % de famílias com prestação deferida mais de 75 dias e o acordo de inserção assinado	om	%	90	95	5 6%	% 9	90 9	90 E	90 g	0 90	90	90	90	90	90	90 90	90	10	06 10	1 88	B 78	8 98	3 97	78	92	92	88	90	94	94		conc	Taxa de cretização do	94	104	10,0	10,4
dias tenham acordo de	prestação deferida mais de 180 dias e	+	%	100 Jul	100 Jun	-16	i% 1	100 1	00 1	100 1	00 100) 10	00 10	0 100) 100	100	100 10	00 100	12	21 11	7 10	10 89	9 11	4 116	i 94	110	110	106	106	111	116		Result	tado em Junho	116	116	10,0	11,6
	Peso 50%																														Jun			[116]. (Ind 2)				
OB 3 1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Pond. 100% / 9 Ind 3.1 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, co elaboração do respectivo relatóric de acordo com o manual de cooperação		%	35	38	3 9%	16	3 (6 !	9 1	1 15	18	21	24	27	29	32 35	5 35	(0 0	0	0) 3	5	8	8	11	17	25	35					35	100	20,0	20,0
	Peso 100%																																					
OB 4	Pond. 100% / 9 Ind 4.1 Taxa de execução financeira	+	%	15	18	3 189	%	1,2	7,5 1:	3,7 2 ⁻	1,9 28,1	I 34	,3 39,	3 44,0	49,3	7,6	8,9 15	,5 15, 5		2 2	. 2	! 2	2 3	3	4	5	7	8	10	12	12		conc	Taxa de cretização do objectivo	12	75	10,0	7,5
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Ind 4.2 Taxa de execução fisica		%	6,3	8,3	3 339	%	3,1 5	5,1	7,6 1	0,2 12,8	3 15	,3 17,	9 20,8	3 23,3	1,3	1,3 6	,3 6,3	:	2 2	. 2	! 2	2 2	2	2	2	6	6	6	6	6		Pedido	87 o de alteração a em Out09.	6	100	10,0	10,0
	Peso 50%																																met	a eiii Oulos.				

		dade	Dist	rito	Esforço					Pro	ograma	ıção (V	O men:	sais)							С		ização		Mensais								Ser	máforo I	Mensal					o Ano n	ıção Ano n	ação	ção x Pond.
Objectivos op	eracionais	Polari Unid	Meta And	Supera Ar	Taxa de l	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Nov	Dez	Jan-De.	z Pan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	lul	Ago	Set	Out	Nov C	Jan	n-Dez	Jan Fev	Mar Abr	Mai	Jul	Ago	Out	Z Jan Dez	ı-	Observações	Resultado Ano	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x Ponc
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	+ %	50	55	10%	4	8	13	17	21	25	29	33	38	42 4	6 50	50	5	10	13	18	21	24	29 :	32,5	38	42 4	47 51	,5 ξ	52										52	104	20,0	0 20,8
OB 6 4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009 Peso	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Milhões																																				de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
OB 7 Ind 7 5.7.4 - Aumentar pare 80% a taxa do preenchimento de NIP's de Pessoas Singulares (PS s) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																				de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
59.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISSJP para Arquivo Unico	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																				de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de Classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																				de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				

Objecti EFICIÊNCIA	ivos operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pr	ograma E	ação (O mer	nsais)	Out	No.	Ja	ın-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Ano Concret	ização	tados M	Mensai OB V	is Set	Out	NoN	Dez J	lan-Dez	Semáforo Mensal	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
3.1.1 - Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	acompanhados mensalmente por gestor do contribu	+ inte	N.º			10%					5	5 45		5			5 45													9		11		C	Taxa de concretização do objectivo 177		217 (,5 27,1 ,5 17,2
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho		N.º	9,1	10,0	10%	5 9,	1 9,1	I 9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	18,2	17,7	17,8	17,3	17,3	17,6	26,3	38,7	18,7	22,6	16,6 2	0,1	21				21	230	25,	,0 57,4
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	trabalho	ios	N.º	10,3	11,3	10%	ъ́ 10,	3 10,3	3 10,3	3 10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3 1	0,3 10	0,3 1	10,3	10,8	10,3	10,1	9,9	11,5	10,6	8,1	8,5	11,9	8,3	11,5 1:	2,6	10				10	100	25,	,0 25,0
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para (5.6 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	D	e e los																	,											0,7 0		~		c	Taxa de concretização do objectivo 67	0,5			,5 12,5 ,5 4,2
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês sequinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorric até ao fecho do mé em causa Peso 100%	ie	N.º																															de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				

				Di	strito	92																	An	no N etizaçã	0										u o	Ano n	٥	k Pond.
Objec	ctivos ope	racionais	Polaridade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esfo		Jan	Lev	Mar	ADr Mai	Progra	mação	(VO m	ensais Te S	Out	Nov Dez	Jan-l	Dez	Jan	Mar	Abr	Mai	Resu	Iltados	Mensai Oĝ V	set Set	Out	Nov.	Zg Ja	an-Dez	Semáforo Mensal U A J LEW LIGHT POR SENTING A A A A DE CONTROLLE A CONTROLLE		s	Resultado An	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x Por
QUALIDADE																																						
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	do lo	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ 9	5 98	5 9	7 2%	% :	95 9	95 9	95 9	15 9	5 95	95	5 95	95	95	95 98	5 95	i 9	99 97	7 97	96	93	92	90	75	71	68	81 9	15	87				87	92	14,3	13,1
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de doença para 20 dias (95% das prestações)	do	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+ %	6 98	5 9	7 2%	%	95 9	95 9	95 9	9:	5 95	95	5 95	95	95	95 95	5 9 \$	i	99 96	6 93	66	90	89	88	94	61	63	88 8	8	83				83	87	14,3	12,5
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 3 dias	1	processamento do abono de família	- N	.0 2:	2 2	0 -10	1% :	22 2	22 2	22 2	2 2	2 22	22	2 22	22	22	22 22	2 22	2 2	28 27	7 56	i 21	29	37	24	27	44	55	43 4	.9	37				37	32	14,3	4,5
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processament do RSI para 76 dias (méd ponderada) e 59 dias (média aritmética)	o to dia Peso	Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)						70 .a. n.a				70 7					70 ī	70 70					81 . n.a.						84 7 n.a. n.			n.a			80 n.a. n		14,3 n.a.	
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice par 55 dias	o Is	Pond. 100% / 8 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	- N	.0 64	4 5	8 -10	1%	64	64	64	64 (64 6	64 6	64 64	64	64	64 6	64 6 4	l e	51 69	9 45	63	63	48	45	42	48	36	39 3	3	49				49	123	14,3	17,6
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a 9 de pessoas com tempos de espera superiores a 3 minutos é igual ou inferic a 28%	% s 30	minutos	- 9	ś 38	8 3	4 -12	%	38	38	38	38 3	38 3	38 3	18 38	3 38	38	38 3	38 38	3 5	54 56	6 54	57	n.d.	58	56	51	57	60	56 5	i1	56		Aplicação de consolidação e dados de Siste de Gestão de F de Espera nã funcionou no n de Maio.	dos ma ilas	56	53	14,3	7,6

Objectiv	os operacionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n G	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	ieM	Prog	gram	ação	(VO	mens	ais)	Out	Nov	Dez	Jar	n-Dez	Jan	Fev	Mar	Δhr			N zação Result		Mensa obv	ais Vo	Out	202	Dez	Ja	an-Dez	Jan	Mar	Abr	Semáf	oro Me	ensal to o	Out	Jan- Dez	Ob	oserva	ções	R oct (bed)	Kesuitado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.	
4.3.1 - Resolver 80% das 5 chamadas telefónicas para la o Contact Center no 1* contacto e atender 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 ind 21.1 Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" Peso 50% ind 21.2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos" Peso 50%	+																																												desdo	ojectivo obrado ntro Dis	para o	o					
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 Ind 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas		%	1,0	0,7	-30%	1,0) 1,) 1,	,0 1	,0 1	,0	1,0) 1,	0 1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	D 1	1,0	n.a.	4,7	3,8	3 3,	,2 3	3,2	3,2	2,7	2,0	2,1	1,9) 1,	8 1,	7	1,7	na											1	,7	30	14,	3 4	,3
Notas: (*) O grau de realização	o no ano n (%R) corresponde	e ao m	ínimo	entre	am	ediana	a e o	grau	de co	oncret	izaçã	o, MI	N(M;	%R)	. A ta	axa d	e rea	lizaçã	ão é l	imita	da no	o máxi	mo a	o valo	r de M	l, sen	ido M	a me	diana	das ta	xas d	e real	izaçã	o dos	Centre	os Dis	stritais	(217).								Eficác Eficiê Quali Resu	ència idade	359	%	100, 143, 71,9	4		40,3 35,9 25,2	

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-Meta)]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

entro Distrital de	e Viana	do Castelo																																						
			de	_	Dist	rito		rorço																		An Concre	tização										Ano n	ão Ano n	ão	an an
Objecti	tivos ope	racionais	Polarida	Onidad	Meta Ano n	Supera Ano		laxa de Esi	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	ogram Lij	iação III	Ago M	ensais Set Tes	ont o	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Resul	tados l	Mensa oby	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal z P P P P P P P P P P P P P P P P P P		Resultado A	Grau Realizaçã	Ponderac	
FICÁCIA																																								
3 1 .1.1 - Aumentar o nº de osos com Complemento lidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000		Pond. 100% / 9 № de idosos com prestação deferida		Milhares	8,7	9,	5 9	%	6,9	7,1	7,4	7,6	7,8	8,1	8,3	8,5	8,8	8,4	8,6	8,7	8,7	7,0	7,1	7,2	7,3	7,4	7,5	7,6	7,7	7,8	7,9	8,1	8,1	8,1		Pedido de alteração meta em Out09.	8,1	93,4	20	,0
	Peso	100%																																						
3 2 3 - Assegurar que 90% as famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 lias tenham acordo de	6	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	+	%	90	9:	5 6	%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	100	100	107	107	109	109	109	108	108	107	104	112	112		Taxa de concretização do objectivo	112	125	10	·,0
inserção assinado e arantir que até Julho odas as famílias com stação deferida há mais 180 dias tenham acordo le inserção assinado	Peso Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+	% .	00 Jul	100 Jur		6%	100	100	100	100	100	10	0 100) 100	100	100	100	100	100	109	112	119	120	124	128	129	125	124	123	116	127	128 Jun		Resultado em Junho [128]. (Ind 2)	128	128	10	,0
1.2.1 - Assegurar o mpanhamento técnico 35% das respostas sociais		Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35	3	8 9	%	3	5	8	11	15	18	21	24	27	30	32	35	35	1	2	9	13	22	28	35	37	38	42	46	48				48	138	20	,0
4	Ind 4.1	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+	%	34	4	1 2 ⁻	1%	3,8	6,3	7,6	10,3	13,1	15,	9 18,6	3 21,7	26,4	17,9	19,9	33,6	33,6	7	7	7	13	14	16	17	18	19	27	31	34	34		Taxa de concretização do	34	102	10	,0
? - Assegurar uma taxa xecução financeira no ırama PARES de 33% e xecução física de 16%	Ind 4.2	50% Taxa de execução física		%	15	2	0 3	3%	1,8	3,5	8,3	13,1	17,9	22,	7 27,5	33,0	37,8	6,5	6,5	15,0	15,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	35	35	35		objectivo 168 Pedido de alteração meta em Out09.	35	233	10	,0

	9		Distr	rito	forço																Ano N Icretizaç															Ano n	ão Ano n	ção	o x Pond.
Objectivos operacionais	Polarida	Unidad	Meta Ano r	Supera Ano		Jan	Fev	Mar	Mai	Frogran	mação (VO mei	to (Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	ADr Mai	Res	sultados 크	Mensai og V	Set	Out	Nov	Jan-De:	y yan	Mar	Wai in the second	máforo I	V Set	Nov C	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Anc	Ponderação	Grau Realização x
	ecuperação inte em saldo 31.12.2008 ações de ego, +	▶ %	50	55	10%	4	8	13	17 2 [.]	1 2	25 29	33	38	42 46	3 50	50	7	12	17 2	23 2	7 30	37	43,9	48	51 !	58 63,3	63									63	3 126	20,0	0 25,2
OB 6 Pond. 100 Ind 6 Nº de aces Segurança Social Birects em 2009 Peso 100%		Milhões																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.	D.			
	mento de PS's activas s de 16 anos	⊦ %																																	Objectivo não desdobrado para c Centro Distrital.	ò			
que transf totalidade document	gem de intermédios iferiram a e da sua itação em i-activa para	▶ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e regulamen	gem de da ca Social que ntaram novo ento too e plano	▶ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

Centro Distrital de V_Castelo

•	ivos operacionais		Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	gramaç un (ão (VC	O mens	sais)	NO N	Dez	Jan-De	Z	Fev	Mar	Abr		o N etização Resul	tados I	Mensai OB V	Set	Out	Nov	Ja Ja	an-Dez	Fev Mar Abr	Semáforo M	densal set on the control of the con		an- lez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICIÊNCIA																																									
OB 10 3.1.1 - Realizar o	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de nov contribuintes acompanhados mensalmente pe gestor do contri	vos s	► N.º	5	5 5,5	5 10%	6 5	5 5	5 5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5 5	8	6	6	9	6	6	6	6	6	7	8 8	8	7					c	Taxa de concretização do objectivo	6,8	136	12,5	5 17,1
acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte		es, or	► N.º	45	5 50) 11%	6 45	5 45	5 45	45	45	45	45	45	45	45 4	45 45	45	54	59	55	54	56	57	61	59	56	59	58 6	62	57						132	57	128	12,5	5 16,0
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Pond. 100% / 5 Ind 11 Nº de requerime subsidio de desemprego concluidos por pessoa dia de trabalho	entos	► N.º	6,5	5 7,2	2 10%	6,5	5 6,5	5 6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5 6	6,5 6,5	6,5	12,1	12,5	9 10,4	1 6,4	6,4	9,7	8,1	16,3	13,9	10,6	8,2 6	·,2	10				Ī			10	158	25,0	0 39,6
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	trabalho	entos Iuídos	► N.º	8,5	5 9,4	4 10%	6 8,5	3 8,5	5 8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	B,5 8	s,5 8,5	8,5	11,2	2 11,0) 18,4	14,2	12,2	12,4	13,7	14,2	11,0	12,4	8,1 8	,4	12		Ī					12	141	25,0	35,3
S.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico.		de to tuição	► N.º	0,5	5 0,€	6 20%	6 0,5	5 0,5	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5 0),5 0,5	0,5	0,2	0,1	0,4	0,4	0,6	0,9	0,8	0,8	1,0	0,8	0,9 1	,2	0,5					c	Taxa de concretização do objectivo	0,5	100	12,5	5 12,5
por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informação	luidos	► N.º	1,5	5 1,7	7 13%	6 1,5	5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1,5	1,5	1,4	0,9	1,3	1,7	1,7	1,1	0,9	2,3	2,0	2,8	2,2 1	,7	1,1						87	1,1	73	12,	5 9,2
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias deco até ao fecho do em causa Peso 100%	orridos mês	- N.º																																	de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				

			Dis	strito																		Ano											ء	u o u		ond.
		a de								Pr	ograma	ção (VC	mens	ais)							C	oncreti	-	ados Me	nsais					Semáforo Mensal			Ano	;ão Ai	ração	ão x F
Objectivos operacionais		Juida									- 3	,																				rvações	Itado ,	aliza	ndera	alizaç
			Meta	Super		ng.	Fev	Mar		Mai			Ago	Out		Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar					Ago	Set	S A		Jan-De		an- ez		Resu	Grau Re	Po	3rau Rea
QUALIDADE																																				
OB 15 Pond. 100%. Ind 15 Percentagen																																				
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do	ferimento																																			
subsídio de desemprego para 20 dias (95% das	jual a 20	٠ %	95	97	7 2%	6 9	5 95	95	95	95	95	95	5 9	5 95	95	95	95	100	91	85	93	96	96	93 9	96 !	97 9	94 9	3 93	94				94	99	14,3	14,1
prestações) Peso 100%																																				
OB 16 Pond. 100%. Ind 16 Percentagen	n de																																			
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do inferior ou ig	ferimento	01	0.5					0.5	0.5	0.5	95	05		- 0-		0.5	95	400	07	07	00	07						3 98	98				00	400	440	44.7
subsídio de doença para 20 dias (95% das	juai a 20	· %	95	97	7 2%	6 9	5 95	95	95	95	95	95 9	15 9	5 95	95	95	95	100	97	97	98	97	97	97 9	96	98 9	98 9	3 98	98				98	103	14,3	14,7
prestações) Peso 100%																																				
			Ξ																																	
OB 17 Pond. 100%. 2.1.4 - Assegurar um Ind 17 Tempo médi	o de																																			
tempo médio de processame processamento das abono de far prestações familiares	- Ota	- N.	9 30	27	7 -109	% 30	0 30	30	30	30	30	30 :	30 3	0 30	30	30	30	38	35	52	32	34	29	28 2	25 :	28 2	24 2	1 19	30				30	100	14,3	14,3
(abono de familia para crianças e jovens) para 30																																				
dias Peso 100%																																				
OB 18 Pond. 100%																																				
processame	nto do	- N.	70	63	3 -109	% 7	70 70	70	70	70	70	70	70	70 70	70	70	70	51	44	41	45	45	54	56 4	12	44 4	19 4:	2 42	46				46	134	14,3	19,2
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média Peso 50%																																				
ponderada) e 69 dias (média aritmética) Ind 18.2 Tempo médi processame		. N	0 n a	n 2			ı. n.a.	n 2	n a	n a	n a	n 2 n	n n 1		n 2	n a		n a	n a	n 2	n a	n a	n a	n 2 n	2 5		2 0						n.a.	n 0	n.a.	n 0
RSI (m.a.)	ino do	- IN.	II.a.	II.a.	II.a	i. 11.a	i. 11.a.	II.a.	II.a.	II.a.	ıı.a.	11.a. 11.	a. 11.e	ı. 11.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	11.a. 11	.a. 1	ı.a. II.	.a. 11.	a. 11.a.	II.a.	11.a 11.a 11.a 11.a 11.a 11.a 11.a 11.a	a.		II.a.	II.a.	II.a.	II.a.
OB 19 Pond. 100%	10																																			
Ind 19 Tempo médi	o de																																			
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos		- N.	26	23	3 -109	% 2	26 26	5 26	26	26	26	26	26	26 20	5 26	26	26	12	15	21	21	12	12	12 1	12	9 1	2 1	2 15	14				14	146	14,3	20,9
processos de velhice para 55 dias																																				
Peso 100%																																				
OB 20 Pond. 100%																															Anlie	ação de				
4.1.1 - Assegurar que a % tempos de e	s com																														consolic	dação dos le Sistema				
de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos		- %	25	22	2 -129	% 2	25 25	5 25	25	25	24,5	25	25	25 24,	5 25	25	24,5	30	26	34	36	n.d.	51	41 5	51	58 5	58 3	4 24	39		de Gestâ	ão de Filas pera não	39	40	14,3	5,7
minutos é igual ou inferior a 28%																															funciono	pera nao ou no mês Maio.				
Peso 100%																															ue	walu.				

Object	ivos opei	racionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n	Supera Ano n oi	Taxa de Esforço	Jan	Fev	M			Prog	grama	ação :	VO r	nensa 50	is)	No.	Dez	Ja	an-Dez	Jan	Fev	Mar			Ano M ncretiz R		idos M	Mensai oß V	set Set	Out	Nov	Dez	Jan-[Dez _	Jan Fev	Mar	Mai	iemáfoi	ro Men oby	isal	Nov	Jar De	n-)bservaç	ões	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
43.1 - Pesolver 80% das chamadas telefonicas para o Contact Center no Y contacto e atende 95% en 60 segundos	Peso a Ind 21.2	contacto" 50% Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+																																											des	bjectivo dobrado entro Dis	para o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Ind 22	Pond. 100% / 8 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	-	%	1,0	0,7	-30%	, 1,	0 1,	,0 1	,0	,0	1,0	1,0	1,0) 1,	D 1,	0 1	,0 1	,0 1	,0	1,0	n.a.	1,6	9,0	9 0	,6 (),9 (),6 (0,7	0,4	0,3	0,3	0,4	1 0,2	0,2		a E											0,2	180	14,0	3 25,7
Notas:																																														Qua	ácia ência lidade ultado	40% 25% 35%	12	9,6 4,6		52,1 32,4 40,1 125

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social
 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações
 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiê	ência do																																							
Centro Distrital de	Vila R	eal			Dist	rito	0,																	c	And												u o	Ano n		Pond.
Objectiv	vos ope	acionais	Polaridade	Unidade	Meta Ano n		Taxa de Esfor	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	rogram un C	ação (VO me	ensais)	Out	NOV I	Jan	-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		-	tados N	Mensai ob V	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Semáforo Mensal			Resultado And	Grau Realização	Ponderação	Grau Realização x
EFICÁCIA																																								
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000		Pond. 100% / 9 Nº de idosos com prestação deferida	+	Milhares	9,3	10,0	7%	7,5	5 7,7	7 8,0) 8,2	2 8,4	8,6	8,9	9,1	9,3	9,0	9,1 9),3 9	,3	7,6	7,9	8,0	8,1	8,3	8,5	8,7	8,9	9,1	9,3	9,5	9,6	9,6		Pedido de altera meta em Outí	ação (09.	9,6 10	03,5	20,0	20,
	Peso	100%																																						
1.1.3 - Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75	Ind 2.1	Pond. 100% / 9 % de famílias com prestação deferida há sis de 75 dias e com acordo de inserção assinado	+	%	90	95	6%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90 9	90 \$	00	97	98	99	100	101	99	99	96	99	102	110	111	111		Taxa de concretização objectivo		11	123	10,0	12,3
garantir que até Julho todas as familias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Ind 2.2	inserção assinado	+	% ¹	00 Jul	100 Jun	-16%	6 10	0 10	0 10	0 10	0 100	100	0 100	100	100	100	100 1	100 1	00	107	111	113	116	117	116	116	111	115	116	123	124	116 Jun		120 Resultado em J [116]. (Ind 2)		16	116	10,0	11,6
	reso	50%																															Jun		(IIId 2)					
OB 3 1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais		Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35	38	9%	3	6	8	11	15	18	21	24	26	29	32 3	35 3	35	1	1	1	2	2	4	4	8	10	13	22	43	43				43	123	20,0	24,6
	Peso	100%																																						
		Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+	%	64	75	17%	11,	4 14,	6 19,	5 24,	4 29,3	34,:	3 39,2	43,8	49,0	40,4	43,7 6	4,2 64	1,2	16	19	20	22	24	25	31	36	41	44	51	62	62		Taxa de concretização objectivo	do	62	96	10,0	9,6
	Ind 4.2	50% Taxa de execução fisica	+	%	5,9	12	100%	6 1,	7 3,	4 6,	7 10,	1 14,9	19,i	8 24,7	29,6	34,5	1,0	1,0	5,9 5	,9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	41	41		Pedido de altera meta em Outo	içuo	41	700	10,0	70,0
	Peso	50%																																						

		de	Dist	trito	iorço														C		tização															n on	io Ano n	ão	o x Pond.
Objectivos op	eracionais	Polarida Unidad	ta Ano n	era Ano	ca de Es			Ť.	Pro	ogramaç	ão (VC) mensai	s)				$\frac{1}{1}$	T.	 	_	Resulta	ados M	lensais							<u> </u>	Semáforo	Mensal		Jan-	Observações	Resultado Ano r	Realizaçê	onderaç	ealizaçã
			Me	Sup	Та	Jar	P Fe	Ab	Ma	Jur	T .	Ago	no	No.	Jan-De	ez Ē	Fe	Ma	Ab	Ma	III	크	Age	S C		Dex	Jan-Dez	z la	Fe	Ab	nn C	Age	N N	Dez		Res	Grau F		Grau Rea
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.1.2.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	+ %	50	55	10%	4	8 -	13 17	7 21	25	29	33 38	3 42	46 5	50 50	7	18	24	31	37	40	44	48 5	55 6	60 70	79,4	79									79	158	20,0	31,6
OB 6 Ind 6	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à																																						
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Wilhões																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
	100%																																						
5.7.4 - Aumentar pare 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PSs) activas com mais de 16 anos	preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
OB 8	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
Peso OB 9	100%																																						
	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
Peso	100%																																						

				Dist	trito	0																Ano											-	n on		Pond.
			ade	=						P.	ograma	cão (V) mens	ais)							С	oncreti	•	ados M	ensais					Semáforo Mensal			Ano	ção A	ıção	ãox
Object	tivos operacionais		olarid	a Ano							9.44	yuu (V		,																		servações	Resultado	salizaç	ndera	alizaç
			<u> </u>	Meta	Supe			A Lev	Abr	Mai	Jun		Ago				Jan-Dez	Jan	Fev										Jan-De		Jan- Dez		Rest	irau Re	Ā	rau Re
EFICIÊNCIA																																		9		ō
OB 10	Pond. 100%																																			
	contribuint	tes																																		
	mensalmer gestor do d	nte por	+ N.º	5	5,5	10%	5	5	5	5 5	5	5	5	5	5 5	5 5	5	17	15	27	27	20	41	42	43	56	53 5	4 58	38			Taxa de	38	217 (*) 12,5	27,1
	gootor do t																														cond	retização do objectivo				
	Peso 50% Ind 10.2 Nº médio d	lo.																														186				
contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	contribuint	tes de																																		
	acompanh mensalmer	ados	+ N.º	45	50	11%	45	45	45 4	5 45	45	45	45	45 4	15 45	5 45	45	55	51	52	47	53	68	83	86	85	97 8	1 79	70				70	155	12,5	19,4
	gestor do d	contribuinte																																		
	Peso 50%																																			
OB 11	Pond. 100%	%/5																																		
	Ind 11 Nº de reque subsídio de																																			
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego	oonoidido.	por	. N.		7.0	100/	6,5	25 6		- 6-	6.5	6.5	65 6		E 61		6.5	77	7.0	E 2	7.5	E0 4	124	20.2 1	60 1	127 1	ICE 15	. 0 12/	11				11	165	25.0	41,2
para 9 requerimentos concluídos por pessoa e	trabalho	ı de	+ 14	0,5	1,2	10%	0,5	5,5 €	5,5 6,	5 6,5	6,5	0,5	0,5	,5 6	,5 0,	0,0	0,5	7,7	7,0	5,5	7,5	5,9	12,1 2	20,3 1	0,0	13,7 1	10,5 15	0,9 12,4	''					103	25,0	41,2
dia de trabalho																																				
	Peso 100%																																			
OB 12	Pond. 100% Ind 12 Nº de reque	erimentos																																		
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas	de prestaç familiares o	concluídos																																		
prestações familiares para 9 requerimentos	trabalho	a dia de	+ N.º	5,5	6,1	10%	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	3,9	4,3	4,0	3,6	3,4	7,0	6,0 2	22,0	6,2	6,5 11	1,8 14,1	6				6	100	25,0	25,0
concluídos por pessoa e dia de trabalho																																				
	Peso 100%																																			
OB 13	Pond. 1009 Ind 13.1 Nº de relate																																			
	companha técnico da	mento																																		
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no	concluídos	por	+ N.º	0,5	0,6	20%	0,5	0,5	0,5 0,	5 0,5	0,5	0,5	0,5	,5 0	,5 0,5	5 0,5	0,5	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4	0,6	0,5 0	,9 1,0	0,5				0,5	100	12,5	12,5
acompanhamento das respostas sociais para 0,5	trabalho 5																														cond	Taxa de retização do				
relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e	Peso 50%																														(objectivo 73				
relatórios por pessoa dia	relatórios o	concluidos																																		
de trabalho	por pessoa trabalho	a dia de	+ N.º	1,5	1,7	13%	1,5	1,5 1	1,5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,5 1	,5 1	,5 1,5	5 1,5	1,5	0,6	0,7	0,3	0,6	0,4	0,3	0,2	0,3	0,4	0,3 0	,9 0,8	0,7				0,7	47	12,5	5,8
	Peso 50%																																			
OB 14	Pond. 100%																																			
5.5.1 - Fechar a	Ind 14 Nº de dias até ao fech em causa	o do mês	- N.º																													jectivo não obrado para o				
até ao dia 8 do mês seguinte																																ntro Distrital.				
	Peso 100%																																			

		4		Distr	rito	orço															(And Concret	ização										n on	io Ano n	ão	o x Pond.
Objec	tivos operacionais	Polarida	Unidad	Meta Ano n	Supera Ano		Jan	Fev	Mar	Abr	Progra	imação	Ago (NO m	ensais) S	Out	Dez	Jan-De:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Result	ados M	og V	Set	Out Nov	Dez	Jan-D		Jan- Dez	Observações	Resultado Ano	Grau Realizaçê	Ponderaç	Grau Realizaçã
QUALIDADE																																				
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	tempo de deferi	e com imento	- %	95	97	2%	95	95	95 !	95 (95 98	5 95	5 95	95	95 9	5 95	95	91	90	97	100	99	100	100	97	99 !	99 9	9 99	97				97	102	14,3	14,6
OB 16 2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de deença para 20 dias (95% das prestações)	o inferior ou igua	e com imento	- %	95	97	2%	95	95	95 !	95 (95 98	5 95	i 95	95	95 9	5 95	95	100	98	98	98	98	98	96	97	98 !	97 9	8 99	98				98	103	14,3	14,7
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 3 días		de o do	N.º	18	16	-10%	18	18	18	18 1	18 18	3 18	3 18	18	18 1	3 18	18	16	19	30	15	28	22	24	19	19	19 1	7 23	20				20	89	14,3	12,7
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processament do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)		de o do _					80 n.a. n		80 n.a. n.		80 a. n.a.	80 8 n.a				. n.a.												4 25 a. n.a.		. n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.a n.	n.a.		47 n.a.	141 n.a.		20,2 n.a.
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice par 55 dias	processos de v	ie	N.º	9	8	-10%	9	9	9	9	9	9	9 9	9	9	9 9	9	21	12	9	9	9	6	9	9	12	6 6	6 6	10				10	89	14,3	12,7
A.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 3 minutos é igual ou inferio a 28%	superiores a 30	e com era	%	21	18	-12%	21	21	21	21	21 20	0,5 2	1 21	21	20,5	21 21	20,5	22	16	15	12	n.d.	21	26	17	17 :	35 1	7 17	20		da de	Aplicação de onsolidação dos ados de Sistema e Gestão de Filas de Espera não uncionou no mês de Maio.	20	103	14,3	14,7

Objectivos ope	eracionais	Polaridade	Unidade	Distrito	Taya da Reform	l ava de Estorço	Jan	Fev	Mar	Abr	Prog	grama un C	ção (\	O me	nsais 8) ont	Nov	Dez	Jan-D	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		N Result		llensai	Set	Out	Nov	Dez	Jan-De	g an	Fev	Abr	Semá un C	foro Me	ensal b o	Nov	Jai De	n-	Obser	rvaçõe	s	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Donderacao	lizaçê
4.3.1 - Resolver 80% das Peso chamadas telefonicas para Ind 21.0 o Contact Center no trocontacto a stander 95% em 60 segundos	50% 2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de	+ '																																								de	Object esdobra Centro	ado pa	ra o				
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	_ 6	% .	1,0 0	,7 -30	0%	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0) 1,0	1,0) n	n.a. ;	3,9	3,6	3,4	3,4	3,2	3,1	2,9	2,7	1,7	0,9	0,5	0,5	na												0,5	150	14	3 21,
Notas: (*) O grau de realização no a	ano n (%R) corresponde :	ao mí	nimo	entre a	ı medi	iana e	e o gra	u de	concr	etizaç	ão, MI	N(M;	%R).	A tax	a de r	ealiza	ıção é	limita	da no r	máxim	10 ao \	valor d	le M, s	sendo	M a m	ediana	das ta	ıxas d	e reali	zação	dos C	entros	Distrita	iis (21	7).							Efi Qu	cácia ciênc alidad	ia :	40% 25% 35%	180 131 111	1,0		72,2 32,7 38,9 144

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

- OE 1 Reforçar a Protecção Social

 OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

 OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

 OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 4 Melhorar e unifo OE 5 Aumentar a efici		qualidade do serviço pr s servicos	estac	lo																																				
Centro Distrital de																																								
Object	tivos ope	racionais	Polaridade		Meta Ano n	strito		Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	ograr un 7	nação	Ago OA)	nensai tes	s) Ont	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		Resi		Mens	ais	Out	Nov	Dez	Jan-De	Jan- Dez	Observações	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n	Ponderação	3rau Realização x Pond.
EFICÁCIA																																								J
OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI atribuído para 230.000	0	Pond. 100% / 9 Nº de idosos com prestação deferida	+	Milhares	14,8	B 15	,8 7	7%	12,1	12,4	12,7	13,1	13,4	13,8	3 14,1	14,5	14,8	14,3	14,5	14,8	14,8	12,3	12,8	3 13,1	13,3	3 13,6	13,8	14,2	14,6	14,8	15,1	15,3	15,6	15,6		Pedido de alteração meta em Out09.	###	105,7	20,0	0 21,1
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75	% 3	Pond. 100% / 9 % de familias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	+	%	90	D 9	95 (6%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	114	114	115	116	116	117	118	116	119	117	119	115	115		Taxa de concretização do objectivo	115	127	10,0	0 12,7
dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Peso Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	+	%	100 Jul) 10 Ju		16%	100	100	100	100	100	10	0 100	100	100	100	100	100	100	124	126	127	127	128	131	133	132	135	132	132	127	131 Jun	F	129 Resultado em Junho [131]. (Ind 2)	131	131	10,0	0 13,1
OB 3 1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas socials		Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	+	%	35	5 3	38 9	9%	3	6	9	12	15	18	21	23	26	29	32	35	35	2	6	10	13	17	21	25	25	29	31	36	42	42			42	121	20,0	0 24,1
OB 4	Ind 4.1	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira	+	%	20	0 2	23 2	20%	4,6	5,1	5,6	7,1	8,6	10,	2 11,7	15,2	16,2	10,8	3 12,3	19,5	19,5	9	9	13	14	17	19	24	30	31	36	38	43	43		Taxa de concretização do objectivo	43	219	10,0	0 21,9
1.2.2 - Assegurar uma tax de execução financeira no Programa PARES de 33% de execução física de 16%	e Ind 4.2	Taxa de execução fisica	+	%	22	2 2	25 1	14%	1,1	1,7	2,3	2,8	5,6	8,	4 11	14	17	8,53	8,5	22	22	6	6	6	6	6	6	6	6	22	22	22	22	22		160 Pedido de alteração meta em Out09.	22	100	10,0) 10,0

			D.,																																				-		Ti.
			Dis	strito																		o N etização																u o	Anon	•	x Ponc
Objectivos o	peracionais	ridad		Ano n						Progr	amação	(VO m	ensais)									Result	ados M	lensais							:	Semáfor	o Mensa				Observações	do Ar	zação	leraçã	zação
		Pola	Meta A	Supera	Taxa d	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	un Inc	Ago	Set	Out Nov	Dez	Jan-Dez	Zan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc	Ago	Set C	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev Mar	Abr Mai	Jun	Ago	Out	Jai De	in- ez		Resultado Ano	Grau Reali	Ponc	Grau Realiz
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Donça e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente		50) 55	i 10%	4	↓ 8	13	17	21	25 2	9 33	38	42 4	6 50	50	6	13	22	32	37	40	44 5	53,7 5	58 €	62 71	76,9	77										77	154	20,0) 30,8
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Pond. 100% / 9 Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	+ Wilhões																																		de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
5.7.4 - Aumentar pars 80%, a taxa de preenchimento de NIP's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	+ %																																		de	Objectivo não esdobrado para o Centro Distrital.				
59.1 - Garantir a transferência de documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS.IP para Arquivo Único	Pond. 100% / 9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	+ %																																		d	Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivistico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	+ %																																			Objectivo não desdobrado para o Centro Distrital.				

		ade	de	Dist	rito	sforço						Progra	mação	(VO m	ensai	s)								Concre) ados Me	ensais						Semáforo Mensal			Ano n	ção Ano n	аçãо	ão x Pond.
Object	tivos operacionais	Polaric	Unida	Meta Ano	Supera An	Taxa de E	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	un	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Inc.	Ago	Set	Ont	Nov	Jan	ı-Dez		Jan- Dez	Observações	Resultado	Grau Realiza	Ponder	Grau Realizaç
EFICIÊNCIA																																							
OB 10 3.1.1 - Realizar o	Pond. 100% / 5 Ind 10.1 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	+	N.º	5	5,5	; 10%	6	5	5	5	5	5	5 5	5 5	5	5	5	5	5	39	34	7	9	7	9	7	9	16	11	8 9	1	14		co	Taxa de oncretização do objectivo	14	217 (*)	12,5	27,1
acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte			N.º	45	50) 119	6 4	l5 4	4 5 4	4 5 4	1 5 4	15 4	15 45	5 45	45	45	45	45	45	42	53	69	69	58	63	68	75	68	72	72 73	3 €	65			181	65	144	12,5	18,0
OB 11 5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsidio de desemprego para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Pond. 100% / 5 Ind 11 Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	+ 1	N.º	7,0	7,7	' 109	6 7	,0 7	`,0 7	`,0 7	,0 7	,0 7	,0 7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	15,7	14,1	12,1	13,3	12,5	7,7	11,9 1	0,6	15,4 1	12,2 1	5,9 21,	5 1	14				14	204	25,0	51,1
OB 12 5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	a trabalho	+	N.º	6,6	7,3	3 10%	6 6	,6 6	i,6 6	i,6 6	,6 6	,6 6	,6 6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	6,6	7,9	7,0	7,2	7,4	7,8	6,7	6,0 7	7,6	5,8	6,6 5	5,6 7,5	5	7				7	103	25,0	25,8
OB 13 5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de	Pond. 100% / 5 Ind 13.1 Nº de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluidos por pessoa dia de trabalho		N.º	0,5	0,6	3 20%	6 0	,5 0),5 0	1,5 0	,5 0	,5 0	,5 0,5	5 0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,6	0,7	0,8	0,7	1,0	0,5 (),7	1,2	0,5 (0,9 1,0	o 0),7		co	Taxa de oncretização do objectivo	0,7	140	12,5	17,5
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso 50% Ind 13.2 Nº de informações e		N.º	1,5	1,7	' 13%	6 1,	,5 1	,5 1	,5 1,	,5 1	,5 1	,5 1,5	5 1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2,2	2,6	1,5	0,9	1,4	1,0	1,1 1	1,0	1,2	2,8 1	1,5 2,2	2 1	,5			120	1,5	100	12,5	12,5
OB 14 5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Pond. 100% / 5 Ind 14 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa Peso 100%	- 1	N.º																															des	Objectivo não sdobrado para o Centro Distrital.				

					Distri	to																		An	no N												u o		ond.
			용	60		_	orço																	Concre	etizaçã											u ou	io An	ão	o × Pc
Objec	tivos ope	racionais	arida	idad								Progra	amaçã	(VO n	ensai I	s)									Result	ados N	lensais	S					Semáforo Mensal	o	Observações	ado /	izaçê	deração	zaçã
			Pol	돌	Meta A	Supera						Mai	Jul		Set	Out		Dez	Jan-Dez	Jan	Fev		Abr								Jan-	Dez	Fev Mar Mar Mar Abor Mar Abor Mar Abor Mar Abor Mar Abor Mov Nov Nov Nov Mov Mar			Result	Grau Real	Pon	Grau Realização x
QUALIDADE																																							
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	do	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias		%	95	97	2%	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	95	95	95	95	99	99	99	99	98	99	100	100	99	99 9	9 99	99	9				99	104	14,3	3 14,9
OB 16		Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com		i	i																																		
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento d subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	do a	tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	+	%	95	97	2%	95	95	95	95	95 9	5 95	95	95	95	95	95	95	100	99	99	99	99	99	99	99	100	99 9	9 98	99	9				99	104	14,3	3 14,9
	Peso																																						
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de familia para crianças e jovens) para 3 dias		Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do abono de família	- 1	N.º	20	18 -	-10%	20	20	20	20	20 2	0 20	20	20	20	20	20	20	19	20	33	21	26	22	19	22	20	19 1	9 24	2	1				21	95	14,3	3 13,6
OB 18	reso	Pond. 100% / 8																																					
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento		Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	- 1	N.º	60	54 -	-10%	60	60	60	60	60	60 6	0 60	60	60	60	60	60	57	47	49	53	49	42	40	43	42	42 4	6 39	40	6				46	123	14,3	3 17,6
do RSI para 76 dias (médi ponderada) e 69 dias (média aritmética)	ia Peso	Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)	- 1	N.º n.	.a. n	.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n	ı.a. r	ı.a. n	.a. n.a	. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. n	a. n.a	. n.:	a. r	n.a	a.		n.a.	n.a.	n.a.	. n.a.
OB 19		Pond. 100% / 8																																					
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice par 55 dias	S	Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	- 1	N.º	36	32 -	-10%	36	36	36	36	36	36 3	6 36	36	36	36	36	36	21	21	21	18	21	18	15	18	12	12 1	5 15	18	8				18	150	14,3	3 21,4
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a %		Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com		ĺ																														con	Aplicação de nsolidação dos				
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 3 minutos é igual ou inferio a 28%	s 10	tempos de espera superiores a 30 minutos		%	21	18 -	-12%	21	21	21	21	21 20),5 2	1 21	21	20,5	21	21	20,5	17	21	17	8	n.d.	11	7	12	12	24 1	0 9	1	4		de de de fund	dos de Sistema Gestão de Filas e Espera não cionou no mês	14	131	14,3	3 18,7
	Peso	100%																																	de Maio.				

Objectivos	operacionais	Polaridade	Meta Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Pro	ogram un C	ação	Ago L	ensai:	out	Nov	Dez	Jan-De:	Jan	Fev	Mar	Abr		Ano N cretiza Res	•	s Mens OS V	ais	Out	Nov	Dez	Jan-De	Zan Jan Fev	Mar Abr	Semá Jun	iforo Me	ensal	Nov	Z Jar De	n-	Observa	ıções	Resultado Ano n	Grau Realização Ano n		Ponderação	Grau Realização x Pond.
43.1 - Resolver 80% das Peschamadas telefonicas para Ind o Contact Center no 11 contacto e alender 95% em 60 segundos	Pond. 100% / 8 21.1 Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" 50 50% 21.2 Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	+ '																																					des	Dbjectiv dobrad entro D	o para o					
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Pond. 100% / 8 22 % de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas so 100%	_ (% 1,	0 0,	7 -30%	ъ́ 1,	0 1,0) 1,0) 1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a	ı. 3,€	6 2,3	3 1,5	i 1,3	1,4	1,1	0,9	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	na										0,8	120	1	4,3 1	17,1
Notas: (*) O grau de realização n	no ano n (%R) corresponde	ao mí	nimo e	ntre a	mediar	na e o	grau	de co	ncretiz	ação,	MIN(M	1; %R). A ta	ıxa de	realiz	ação e	é limita	ada no n	náximo	o ao v	alor de	M, ser	ndo M	a med	iana da	as taxa	s de re	ealizaç	ção do:	s Centre	os Distri	tais (217).							Qua	ácia iência ilidade	35%	6 1	133,8 152,0 118,3		53,5 38,0 41,4 133	

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].



Balanço Social do ISS, IP 2009

BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2009

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE:	9031
Ministério:	do Trabalho e da Solidariedade Social
Serviço / Entidade:	Instituto da Segurança Social, IP
Contacto:	
Tel:	218 425 834
Email:	m.lurdes.lourenço@seg-social.pt
NÚMERO DE P	ESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO
Em 1 de Janeiro	12452
Em 31 de Dezembro	11720
Responsável pela informa	ıção
Nome	Lurdes Lourenço
Data	31 de Março de 2010

BALANCO SOCIAL 2009

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

- Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género
- Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
- Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género
- Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género
- Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género
- Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
- Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação
- Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
- Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
- Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento
- Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género
- Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género
- Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género
- Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género
- Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género
- Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
- Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

- Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género
- Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano
- Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios
- Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais
- Quadro 18.2.1: Encargos com benefícios sociais

CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

- Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género
- Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho
- Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos
- Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano
- Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo
- Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional
- Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho
- Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- Quadro 27: Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano por tipo de acção, segundo a duração
- Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante ano por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção
- Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção
- Quadro 30: Despesas anuais com formação

CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

- Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género
- Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
- Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género
- Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género
- Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género
- Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
- trabalho ou modalidade de vinculação
- Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
- Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
- Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento
- Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género
- Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género
- Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género
- Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género
- Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género
- Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
- Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreiral / Modalidades de vinculação	Nomeação	Definitiva		ransitória por terminado		ransitória por terminável	CT em Funçõe tempo ind	es Públicas por eterminado	CT em Funçi termo reso	ies Públicas a lutivo certo		Ses Públicas a utivo incerto	Comissão d âmbito	e Serviço no da LVCR	âmbito de	e Serviço no Código do palho	CT no âmbito	o do Código do balho	тот	AL	TOTAL
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	M	F	
Dirigente Superior a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	140	286	0	0	140	286	426
Técnico Superior	4	21	0	0	0	0	375	2.169	0	0	3	29	0	0	2	1	0	0	384	2,220	2.604
Assistente Técnico	0	0	0	0	0	0	1.003	4.752	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1.003	4.754	5.757
Assistente Operacional	0	0	0	0	0	0	365	1.653	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	365	1.654	2.019
Informático	0	0	0	0	0	0	67	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	59	126
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0	o
Diplomata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doc, Ens. Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0	42	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	420	462
Pessoal de Inspecção	114	133	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	115	134	249
Médico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	5	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	17
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	3	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	52	55
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	118	154	0	0	(1.862	9.118	0	0	3	31	3	2	142	287	, (O	2.128	9.592	11.720

Prestações de Serviços	М	F	Total
Tarefas	2	2	4
Avenças	213	212	425
Total	215	214	429

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

D) bottom des ceruipos unitiares des trits ramos das Forças Armadas (Exércica, Nuarrihan e Força Adreas)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais 55 (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defeaa).

d) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais 55 (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defeaa).

d) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais 55 (Serviço de Informações Estratégicas de Defeaa).

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

	F	М	F	М	F	М	F	м	F	М	F	M	F	М	F	W			F	M	F	M	F	м	F	TOTAL
														m	r	M	F	М	Г	m						
													1	2				1						3	1	
						12	16	31	56	14	40	16	40	21	45	32	57	14	29		3			140	286	42
					5 1	3 60	341	105	757	65	430	40	222	45	185	50	197	13	73	1	2			384	2.220	2.604
				11	4	9 101	342	101	474	90	483	102	616	215	1.010	310	1.444	72	311	1	25			1.003	4.754	5.75
				;	7 2	4 32	70	36	105	35	158	47	254	77	417	91	373	34	199	6	54			365	1.654	2.019
						3		9	6	6	6	6	1	14	7	26	36	3	3					67	59	126
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
					1	1 6	34	4	49	4	74	6	85	5	98	16	60	1	8		1			42	420	46
						10	20	9	55	6	18	7	8	11	14	63	17	8	2					115	134	24
																		1						1	0	
										1	1	2		2	7		3		1					5	12	1
							6	1	8		6	1	8	1	11		13							3	52	5
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
																								0	0	
0	0	0	0	24	9	7 224	829	296	1.510	221	1.216	227	1.235	393	1.794	588	2.200	147	626	8	85		0 0	2.128	9.592	11.72
nos de 20	anos	20	-24	2!	5-29	30-	34	35-	39	40-	44	45-	49	50-	54	55-	59	60-	64	65	-69	70	e mais	то	TAL	TOTAL
	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	TOTAL
											1				1	1								2	2	
0					2	2 4	10	3	9	3	9			79		76		19		5	5		4 4			42
		o o o			nos de 20 anos 20-24 2!	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	11 6 1 10 1 10 1 10 1 10 1 10 1 10 1 10	7 24 32 70 3 3 3 4 4 5 5 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	7 24 32 70 36 3 9 4 11 0 34 4 11 10 20 9 11 10 20 9 11 10 20 9 11 10 20 9 11 10 20 9 11 10 20 9	7 24 32 70 36 105 6 3 9 6 6 4 4 4 40 7 11 6 34 4 4 40 7 10 20 9 55 8 6 1 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	7 24 32 70 36 105 35 3 7 9 6 6 4 9 7 11 6 34 4 49 4 4 1 10 20 9 55 6 1 1 8 1 1 1 6 1 1 8 1 1 1 8 1 1 1 8 1 1 1 8 1 1 1 8 1 1	7 24 32 70 36 100 33 133 134	7 24 22 70 36 100 35 155 40 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	7 24 32 70 34 100 35 118 47 254 254 32 70 34 100 35 118 47 255 255 304 35 35 118 47 255 255 304 35 35 35 35 35 35 35 35 35 35 35 35 35											Second Column	

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei n° 2/2004, de 15 de Janeiro)
b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
d) Considerar os total de efectivos inseridos em outras careiras ou groyos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de	até 5	anos	5 -	- 9	10 -	14	15 -	19	20 -	· 24	25 -	29	30 -	34	35 - 3	39	40 ou m	ais anos	тот	AL _	TOTAL
serviço	М	F	М	F	м	F	м	F	М	F	М	F	м	F	М	F	М	F	М	F	TOTAL
Dirigente Superior a)	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	C	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	3	1	34	86	28	44	7	19	3	17	8	30	30	32	24	50	3	7	140	286	426
Técnico Superior	17	50	190	1.175	55	447	22	142	20	85	15	77	41	101	22	123	2	20	384	2.220	2.604
Assistente Técnico	7	37	213	891	94	566	85	580	39	196	64	314	257	578	219	1.506	25	86	1.003	4.754	5.757
Assistente Operacional	3	5	89	304	76	252	30	211	12	88	35	270	53	346	64	170	3	8	365	1.654	2.019
Informático	0	0	7	0	12	9	2	2	4	1	4	5	21	12	17	27	0	3	67	59	126
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	C
Diplomata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Doc. Ens. Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	o	c
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	o	c
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	9	63	7	70	1	54	1	28	4	33	3	73	9	87	8	11	0	1	42	420	462
Pessoal de Inspecção	0	0	21	82	6	14	0	6	3	3	6	3	43	12	33	12	3	2	115	134	249
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	c	1	0	1
Enfermeiro	0	0	0	0	3	5	2	1	0	1	0	1	0	3	0	1	0	c	5	12	17
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	11	0	7	3	10	0	8	0	5	0	9	0	2	0	c	3	52	55
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Outro Pessoal de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Forças Armadas b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	c
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Polícia de Segurança Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	C
Guarda Nacional Republicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	C
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	C
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O	0	0	o
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	C
Outro Pessoal d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	(
Total	41	156	561	2.620	275	1.398	152	999	85	432	136	778	454	1.180	388	1.902	36	127	2.128	9.592	11.720

NOTAS:

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de escola	4 anos de ridade	4 anos de e	escolaridade	6 anos de e	scolaridade	9.º ano ou e	equivalente	11.	° ano	12.° ano ou	equivalente	Bacha	relato	Licen	ciatura	Mest	trado	Doutor	ramento	тот.	AL	Total
	M	F	М	F	М	F	М	F	М	F	M	F	M	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)															3	1					3	1	4
Dirigente Intermédio a)								1	5	5		3	1	10	123	258	10	9	1		140	286	426
Técnico Superior									1	11	9	23	25	62	340	2.073	9	50		1	384	2,220	2.604
Assistente Técnico			8	46	72	178	113	526	334	1.801	424	2.028	6	30	46	145					1.003	4.754	5.757
Assistente Operacional	3	7	134	529	73	296	71	380	39	206	41	225	1	0	3	11					365	1.654	2.019
Informático						4			9	14	26	14		3	31	23	1	1			67	59	126
Magistrado																					0	0	0
Diplomata																					0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																					0	0	0
Doc. Ens. Universitário																					0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico																					0	0	0
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário									1	3	3	2		59	28	346	2	10			42	420	462
Pessoal de Inspecção					1		6	1	30	6	34	10	1	5	44	111					116	133	249
Médico															1						1	0	1
Enfermeiro						1			1	2	. 3	1	1	6		2					5	12	17
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												2		22	2	22	1	6			3	52	55
Chefia Tributária																					0	o	0
Pessoal de Administração Tributária																					0	o	0
Pessoal Aduaneiro																					0	o	0
Conservador e Notário																					0	o	0
Oficial dos Registos e do Notariado																					0	0	0
Oficial de Justiça																					0	o	0
Outro Pessoal de Justiça																					0	o	0
Forças Armadas b)																					0	0	0
Policia Judiciária																					0	o	0
Policia de Segurança Pública																					0	o	0
Guarda Nacional Republicana																					0	o	0
Guarda Prisional																					0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras																					0	o	0
Outro Pessoal de Segurança c)																					0	0	0
Bombeiro																					0	0	0
Outro Pessoal d)																					0	o	0
Total	3	7	142	575	146	479	190	908	420	2.048	540	2,308	43	197	621	2.992	23	76	1	1	2.129	9,591	11.720
Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de escola	ridade		escolaridade	6 anos de e		9.° ano ou			° ano		equivalente		relato	Licen			rado		ramento	тот.		Total
Tarefa	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	M 2	F 2	М	F	М	F	M 2	F 2	4
Avença									1		3		,	7	205	200					213	212	425
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	4	2	7	207	202	0	0	1	0	215		

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro) b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira	União E	uropeia	CF	PLP	Outros	países	ТО	TAL	Total
Proveniência do trabalhador	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)							0	0	0
Dirigente Intermédio a)				1			0	1	1
Técnico Superior		1	1	1			1	2	3
Assistente Técnico		1	3	5	1	1	4	7	11
Assistente Operacional							0	0	0
Informático						2	0	2	2
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Doc. Ens. Universitário							0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico							0	0	0
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário		2				1	0	3	3
Pessoal de Inspecção							0	0	0
Médico							0	0	o
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Outro Pessoal de Justiça							0	0	0
Forças Armadas b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública							0	0	0
Guarda Nacional Republicana							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Outro Pessoal d)							0		0
Total	0	4	4	7	1	4	5		20
Prestações de Serviços / Proveniência do	União E	uropeia	CF	PLP	Outros	países	то	TAL	Terri
trabalhador	М	F	M	F	М	F	М	F	Total
Tarefas							0	0	0
Avenças	I						0	0	0

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, **não naturalizados**, em efectividade de funções

no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade

- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
- c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
- d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Quadro o. Contageni de ti		e 20 anos		- 24		i - 29		- 34		- 39		- 44	45 -		EO	- 54		- 59	60	- 64	45	- 69	70.0	mais	TOTAL	
Grupo/cargo/carreira		F ZU anos	M M		M A		M	- 34 F	M 35		M 40		M 45 -	49 F	M N	- 54 F	M	- 59 F	M	- 64 F	M	- 69 F	М	mais F	M F	Total
Dirigente Superior a)																			1						1	0 1
Dirigente Intermédio a)													2	1	3	3		1	2	2					7	8 15
Técnico Superior						1	1	4	4		2	. 8	4	5	2	6	4	. 9	3	5					20 4	7 67
Assistente Técnico							1	4	2		5 1	14	3	17	11	38	26	69	6	16		3			50 16	56 216
Assistente Operacional						1	2		2		3 4	5	8	16	10	18	6	15	4	10		4			36 7	2 108
Informático															1			1							1	2 3
Magistrado																									0	0 0
Diplomata																									0	0 0
Pessoal de Investigação Científica																									0	0 0
Doc. Ens. Universitário																									0	0 0
Doc. Ens. Sup. Politécnico																									0	0 0
Educ, Infância e Doc, do Ens. Básico e Secundário						2						2		2		3	3	3		1					3 1	4 17
Pessoal de Inspecção											1							1		1					0	3 3
Médico																									o	0 0
Enfermeiro																									0	0 0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											1														0	1 1
Chefia Tributária																									o	0 0
Pessoal de Administração Tributária																									О	0 0
Pessoal Aduaneiro																									0	0 0
Conservador e Notário																									0	0 0
Oficial dos Registos e do Notariado																									0	0 0
Oficial de Justiça																									0	0 0
Outro Pessoal de Justiça																									0	0 0
Forças Armadas b)																									0	0 0
Polícia Judiciária																									0	0 0
Polícia de Segurança Pública																									0	0 0
Guarda Nacional Republicana																									0	0 0
Guarda Prisional																									0	0 0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras																									0	0 0
Outro Pessoal de Segurança c)																									0	0 0
Bombeiro																									0	0 0
Outro Pessoal d)																									0	0 0
Total	(0) ())	0 4	4	8	8	21	7	29	17	41	27	68	39	100	16	35	0	7	0	0	118 31	13 431
Prestações de Serviços		e 20 anos		- 24		i - 29		- 34		- 39		- 44	45 -			- 54		- 59		- 64		- 69		mais	TOTAL	Total
Tarefas	M	F	M	F	W	F	М	,	M	F	М	-	М	,	M	F	M 1	,	М	F	М	F	M	F	M F	0 1
Avenças																									0	0 0
-7																										

NOTAS:
Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)
b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especials SÍS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/	Procedimen	ito concursal	Cedência o pút	le interesse olico	Mobilidade in ou se	terna a órgãos rviços	Regresso	de licença	Comissão	de serviço	CEA	AGP*	Outras	situações	то	TAL	TOTAL
Modos de ocupação do posto de trabalho	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)	0	0													. 0	0	0
Dirigente Intermédio a)	0	0													0	0	0
Técnico Superior	0	0		2	4	18		1			1			34	11	55	66
Assistente Técnico	0	0			4	16		1						31	10	48	58
Assistente Operacional	0	0			2								1	4	3	4	7
Informático	0	0											1	1	1	1	2
Magistrado	0	0													0	0	0
Diplomata	0	0													0	0	o
Pessoal de Investigação Científica	0	0													0	o	0
Doc. Ens. Universitário	0	0													0	o	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0													0	o	0
Educ, Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0			6	71									6	71	77
Pessoal de Inspecção	0	0													0	a	0
Médico	0	0													0	a	0
Enfermeiro	0	0													0	o	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0													0	О	0
Chefia Tributária	0	0													0	o	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0													0	o	0.
Pessoal Aduaneiro	0	0													0	o	0
Conservador e Notário	0	0													0	o	o
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0													0	o	0.
Oficial de Justiça	0	0													0	o	0
Outro Pessoal de Justiça	0	0													0	o	0
Forças Armadas b)	0	0													0	o	0
Policia Judiciária	0	0													0	o	0
Policia de Segurança Pública	0	0													0	О	0
Guarda Nacional Republicana	0	0													0	o	0
Guarda Prisional	0	0													0	o	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0													0	o	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0													0	o	0
Bombeiro	0	0													0	o	0
Outro Pessoal d)	0	0													0	o	0
Total	0	0	0	2	16	105	0	2	C	0	1	0	14	70	31	179	210

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	М	F	Total
Tarefas			0
Avenças			0
Total	0	0	0

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive.

^{*} Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de orgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais Sis (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defeaa).
d) Considerar o total de efectivos incendos em outras carreiras ou grupos (Eclisiatico, por exemplo)

Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Мо	rte	Reforma/ //	Aposentação	Limite	de idade	Conclusão se período ex	em sucesso do operimental	Cessação por	mútuo acordo	Exoneração traba	a pedido do Ihador	Aplicação de p expi	ena disciplinar ulsiva	Fim da s mobilida	ituação de ide interna	Fim da situaç de intere	ão de cedência sse público		comissão de viço	Ou	itros	тот	TAL	Total
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)																			1	(0		1	0	1
Dirigente Intermédio a)																			2		1		2	1	3
Técnico Superior																							0	0	0
Assistente Técnico																							0	0	0
Assistente Operacional																							0	0	0
Informático																							0	0	0
Magistrado																							0	0	o
Diplomata																							0	0	q
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	q
Doc. Ens. Universitário																							0	0	a
Doc. Ens. Sup. Politécnico																							0	0	q
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário																							0	0	C
Pessoal de Inspecção			10	1	0	0																	10	1	11
Médico																							0	0	q
Enfermeiro																							0	0	q
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																							0	0	q
Chefia Tributária																							0	0	q
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	o
Pessoal Aduaneiro																							0	0	q
Conservador e Notário																							0	0	q
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	q
Oficial de Justiça																							0	0	q
Outro Pessoal de Justiça																							0	0	a
Forças Armadas b)																							0	0	C
Polícia Judiciária																							0	0	o
Polícia de Segurança Pública																							0	0	· c
Guarda Nacional Republicana																							0	0	· c
Guarda Prisional																							0	0	· c
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras																							0	0	Q
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	Q
Bombeiro																							0	0	q
Outro Pessoal d)																							0	0	q
Total	0	0	10	1	0	0	C	0	0	0	0	0	0	0	(0 0	C	0	3		1 (0	13	2	15

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira / Motivos de saída (durante o ano)	м	orte	Caducida	ide (termo)	Reforma/ /	'Aposentação	Limite	de Idade	Conclusão se período ex	em sucesso do xperimental	(cessação	gação por mútuo ordo)	Resolução iniciativa do	(por o trabalhador)	(por ini	iúncia ciativa do ilhador)	Despedim inadap	ento por otação	Despedime	nto colectivo	Despedimento extinção d trabi	lo posto de	Fim da sii mobilidad	tuação de de interna	Fim da situaç de intere	ção de cedência esse público	Out	tros	тотл	AL	Total
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	м	F	
Dirigente Superior a)	'	0 0	(0		0	0	0	0	0							0	0	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	'	0 0		0		7 20	0	0	0	0							0	C	0	0	0	0	0	0			0	0	8	20	28
Técnico Superior		0 0		7 6	5 1	1 51	0	1	0	0						1 4	0	0	0	0	0	0	0	4			2	4	21	70	91
Assistente Técnico		3 8	:	7 11	1 5	2 300	1	3	0	0					:	2 1	2 0	0	0	0	0	0	1	2			8	14	74	340	414
Assistente Operacional		1 2		1 2	2 2	2 158	2	8	o	0							0	o	0	0	0	0	1	o			3	45	30	215	245
Informático		0 0	43	16	6	3 5	o	0	o	0							0	C	0	0	0	0	0	0			0	0	45	21	66
Magistrado		0 0	(0		0 0	o	0	o	0							0	o		0	0	0	0	o			0	0	0	0	0
Diplomata		0 0	(0	0	0 0	o	0	o	0							0	o	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Pessoal de Investigação Científica		0 0		0	0	0 0	o	0	o	0							0	o	0	0	0	0	0	О			0	0	0	0	0
Doc. Ens. Universitário		0 0	(0		0 0	o	0	o	0							0	o		0	0	0	0	o			0	0	0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico		0 0	(0	0	0 0	o	0	o	0							0	C	0	0	0	0	0	o			0	0	0	o	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		0 0		0	0	1 31	o	0	o	0							0	c		0	0	0	2	43			0	0	3	74	77
Pessoal de Inspecção		0 0	(0	,	0 0	o	0	o	0							0	o		0	0	0	0	o			0	0	0	0	0
Médico		0 0		0	0	0 0	0	0	0	0							0	O	0	0	0	0	0	0			0	0	0	o	0
Enfermeiro		0 0		1	1	0 0	0	2	0	0							0	o	0	0	0	0	0	0			0	0	0	3	3
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		0 0		1	1	0 0	0	0	0	0							0	o	0	0	0	0	0	0			0	0	0	1	1
Chefia Tributária		0 0		0	0	0 0	0	0	0	0 0							0	O		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária		0 0		0	0	0 0	0	0	0	0 0							0	O		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro		0 0		0		0 0	0	0	0	0 0							0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Conservador e Notário		0 0		0)	0 0	0	0	0	0 0							0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado		0 0		0)	0 0	0	0	0	0 0							0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Oficial de Justiça		0 0		0		0 0	0	0	0								0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Justiça		0 0		0		0 0		0									0	0		0 0	0	0	0	0				0	0	0	0
Forças Armadas b)		0 0		0	0	0 0	a	0	0								0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Polícia Judiciária		0				0			,								- ,					0									
Policia de Segurança Pública		2																				0							, and the second	0	
																	- "		}	0		0		0			-		0	0	
Guarda Nacional Republicana	'	0			<u>'</u>	0		0										0	<u> </u>	0		0		0					0	0	0
Guarda Prisional		0	· '	0	'	0	0	0	0								•	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	'	0 0		0	'	0 0	0	0	0	0							0	C	-	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)		0	· '	0	,	0	0	0	0	0							0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Bombeiro		0 0	(0	0	0 0	0	0	0	0							0	C	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Outro Pessoal d)		0		0	0	0	0	0	0	0							0	O	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
Total NOTAS:		10	51	37	9	565	3	14	0	0	0			0		3 6	0	0	0	0	0	0	4	49		0	13	63	181	744	925

NOTAS:
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)
b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marrinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertecentes aos corpos especiais SS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM. (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por

grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Dirigente Superior a)	0	0	0	0	0	0
Dirigente Intermédio a)	57	0	0	0	0	57
Técnico Superior	330	0	0	2	420	752
Assistente Técnico	153	0	0	40	264	457
Assistente Operacional	212	0	0	0	8	220
Informático	8	0	0	0	0	8
Magistrado	0	0	0	0	0	0
Diplomata	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0
Doc. Ens. Universitário	0	0	0	0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	0	0	0
Educ, Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	32	0	0	0	0	32
Pessoal de Inspecção	1	0	0	0	0	1
Médico	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	6	0	0	0	0	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	2	0	0	0	0	2
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Justiça	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas b)	0	0	0	0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal d)	61	0	0	0	0	61
Total	862	0	0	42	692	1.596

Notas

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:
 - não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
 - impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
 - recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
 - procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
 - procedimento concursal em desenvolvimento.
- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
- c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
- d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	(carreiras n	oções ão revistas e ubsistentes)	posicior	origatória do namento atório (1)	remunerató	osicionamento rio por opção ária (2)	Procedimen	ito concursal	Consolidação (da mobilidade goria (3)	то	FAL	Total
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)	o	0	0	o	o	0	0	О	0	o	0	o	0
Dirigente Intermédio a)	О	0	44	81	0	0	0	0	0	0	44	81	125
Técnico Superior	o	0	102	616	0	0	0	0	0	0	102	616	718
Assistente Técnico	О	0	235	1.216	0	0	0	О	0	0	235	1.216	1.451
Assistente Operacional	О	0	27	97	0	0	0	0	0	0	27	97	124
Informático	О	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Magistrado	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Diplomata	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doc. Ens. Universitário	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	o	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Pessoal de Inspecção	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Médico	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Chefia Tributária	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conservador e Notário	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Oficial de Justiça	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Justiça	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Forças Armadas b)	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	0
Polícia Judiciária	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal d)	О	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	409	2.014	0	0	0	0	0	0	409	2.014	2.423

⁽¹⁾ e (2) · Artigos 46°, 47° e 48° da Lei 12·A/2008; (3) · Artigo 64° da Lei 12·A/2008.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei n° 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

						,5					_						
Grupo/cargo/carreira	Ríg M	ido F	Fle:	xível F	Desf M	asado	Jornada M	contínua F	Trabalho M	por turnos F	Espe M	cífico F	Isenção o	de horário F	TOT M	F F	Total
Dirigente Superior a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	140	286	140	286	426
Técnico Superior	10	82	327	1.780	3	44	4	142	3	14	2	25	35	133	384	2.220	2.604
Assistente Técnico	123	489	718	3.671	54	138	19	170	11	2	11	50	67	234	1.003	4.754	5.757
Assistente Operacional	83	335	224	698	27	313	4	27	22	244	0	37	5	0	365	1.654	2.019
Informático	0	0	51	49	2	1	0	2	6	3	0	0	8	4	67	59	126
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Diplomata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Doc. Ens. Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	1	62	35	252	1	66	0	3	1	0	4	31	0	6	42	420	462
Pessoal de Inspecção	105	105	0	0	0	0	0	14	0	0	0	3	10	12	115	134	249
Médico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	0	0	0	0	5	12	17
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	6	2	40	0	1	0	0	0	0	1	4	0	1	3	52	55
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal d)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	322	1.079	1.358	6.490	87	563	27	358	48	275	18	150	268	677	2.128	9.592	11.720

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

								PNT in	ferior ao pratic	ado a tempo c	ompleto				тот	'AL	
		Tempo o	completo		Semana	de 4 dias	Regime	especial	Tempo pare	cial ou outro special (*)	Tempo par	cial ou outro	Tempo par	cial ou outro special (*)			
Grupo/cargo/carreira					(D.L. 3	25/99)	(D.L.	324/99)	regime e			ndicar nº horo		special ()	м	F	Total
		noras		horas	28 h			h 30'		e 25 h 00'		h 30 '		h 30 '			
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	м	F	М	F			
Dirigente Superior a)	3	1	(0	0		C		0	0	(0	C	0	3	1	4
Dirigente Intermédio a)	140	286	(0	0	C	C	C	0	0	(0	c	0	140	286	426
Técnico Superior	349	2.079	(0	0	2	e c	C		2					349	2.083	2,432
Assistente Técnico	930	4,545	C	0	0	c	d	o c							930	4.545	5.475
Assistente Operacional	343	1,385	C	0	0	2	e c	C		2		14		9	343	1.412	1.755
Informático	54	52	C	0	0	c	d	C							54	52	106
Magistrado	0	0	C	0	0	c	d	o c							0	0	0
Diplomata	0	0	(0	0	c	d	C							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica	0	0	(0	0	C	d	C							0	0	0
Doc, Ens, Universitário	0	0	(0	0	c	c	c							0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	C	0	0	C	c	C					4	23	4	23	27
Educ,Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	41	416	C	0	0	c	d	C							41	416	457
Pessoal de Inspecção	105	121	C	0	0	c	d	o c							105	121	226
Médico	1	0	C	0	0	c	d	C							1	0	1
Enfermeiro	4	12	C	0	0	c	c	c		2	1				5	14	19
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	2	50	C	0	0	2		c							2	52	54
Chefia Tributária	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	C	0	0	c	c	c							О	0	0
Conservador e Notário	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	C	0	0	c	d	c							0	0	0
Outro Pessoal de Justiça	0	0	(0	0	c	o c	C							0	0	0
Forças Armadas b)	0	0	(0	0	C	d	0							0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	C	0	0	c	d	c							0	0	0
Polícia de Segurança Pública	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Guarda Nacional Republicana	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Guarda Prisional	0	0	(0	0	C	o c	C							0	0	0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	(0	0	c	d	C							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	C	0	0	c	d	C							0	0	0
Bombeiro	0	0	C	0	0	c	o c	o c							0	0	0
Outro Pessoal d)	0	0	(0	0	C	d	C							0	0	0
Total	1.972	8.947	(0	0	6	C	C	0	6	1	14	4	32	1.977	9.005	10.982

Indíque para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, onúmero de trabalhadores que o praticam.

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver vários períodos normais de trabalho.

(*) - Trabalho a tempo parcial (art° n° 142° da Lei n° 59/2008) ou regime especial (art.° 12° do DL n°259/98): indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carrefras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho	Trabalho ext diui		Trabalho ex noct		Trabalho e descanso obriga	semanal	descanso	em dias de semanal mentar	Trabalho em	dias feriados	тот	⁻ AL	TOTAL
extraordinário	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)	0:00	0:00	0;00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	479:00	3771:00	393:00	966:00	0:00	0:00	1264:00	6242:30	0:00	0:00	2136:00	10979:30	13115:30
Assistente Técnico	793:00	4545:00	0:00	105:00	0:00	0:00	6026;30	34729:50	0:00	0:00	6819:30	#VALOR!	#VALOR!
Assistente Operacional	0:00	0:00	617:30	7142:00	0:00	0:00	6087:00	13817:30	0:00	0:00	6704:30	#VALOR!	#VALOR!
Informático	66:00	66:00	0:00	0:00	0:00	0:00	333:00	346:00	0:00	0:00	399:00	412:00	811:00
Magistrado	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Diplomata	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Doc. Ens, Universitário	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	107:00	77:30	0:00	0:00	0:00	0:00	11:00	211:30	0:00	0:00	118:00	289:00	407:00
Pessoal de Inspecção	307:00	345:00	12:00	0:00	0:00	0:00	640:00	311:00	0:00	0:00	959:00	656:00	1615:00
Médico	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	1105:00	1220:30	1882:00	2005:00	0:00	0:00	21:00	3:00	0:00	0:00	3008:00	3228:30	6236:30
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Justiça	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas b)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Bombeiro	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal d)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Total	2857:00	10025:00	2904:30	10218:00	0:00	0:00	14382;30	7114:00	0:00	0:00	20144:00	#VALOR!	#VALOR!

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/	Trabalho noc	turno normal	Trabalho nocturr	no extraordinário	TOTAL		TOTAL
Horas de trabalho noturno	M	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente Intermédio a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior			393:00	966:00	393:00	966:00	1359:00
Assistente Técnico				105:00	0:00	105:00	105:00
Assistente Operacional	890:30	9527:00			890:30	9527:00	10417;30
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Doc. Ens. Universitário					0:00	0:00	0:00
Doc. Ens. Sup. Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção			12:00		12:00	0:00	12:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	4342:00	2761:00			4342:00	2761:00	7103:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal d)					0:00	0:00	0:00
Total	5232:30	12288:00	405:00	1071:00	5637:30	13359:00	18996:30

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casan	mento	Protecção na	parentalidade	Faleciment	o de familiar	Doe	ença	Por acidente doença p	em serviço ou rofissional	Assistência	a familiares	Trabalhado	r-estudante	Por conta d fér	o periodo de rias	Com perda d	le vencimento	Cumprimer discip	nto de pena plinar	Gr	eve	Injusti	ficadas	Out	tros	Tol	al	TOTAL
motivos de desencia	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	M	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente Superior a)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,0	0,0	47,0
Dirigente Intermédio a)	0,0	15,0	89,0	345,0	15,0	65,0	358,0	1383,0	11,0	60,0	30,0	77,0	2,0	16,0	25,0	108,0	0,0	0,0			0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	201,0	530,0	2271,0	2801,0
Técnico Superior	82,0	274,0	328,0	11235,0	108,0	432,0	1950,0	20841,0	59,0	1168,0	141,0	3412,0	88,0	494,0	193,0	1243,0	1,0	1,0			4,0	18,0	0,0	0,0	366,0	3458,0	3320,0	42576,0	45896,0
Assistente Técnico	84,0	229,0	385,0	4726,0	248,0	1354,0	15016,0	96317,0	217,0	4762,0	282,0	4558,0	984,0	4207,0	755,0	5391,0	1,0	10,0			17,0	168,0	57,0	3,0	802,0	1758,0	18848,0	123483,0	142331,0
Assistente Operacional	22,0	35,0	60,0	2228,0	10,0	513,0	4057,0	48420,0	936,0	5266,0	89,0	1773,0	139,0	433,0	212,0	1098,0	0,0	2,0			6,0	272,0	0,0	5,0	73,0	616,0	5604,0	60661,0	66265,0
Informático	0,0	0,0	20,0	0,0	19,0	13,0	804,0	1771,0	213,0	0,0	4,0	24,0	31,0	28,0	24,0	44,0	0,0	0,0			0,0	0,0	0,0	0,0	26,0	1,0	1141,0	1881,0	3022,0
Magistrado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomata	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal de Investigação Científica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Doc. Ens. Universitário	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Educ, Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0,0	24,0	5,0	1557,0	15,0	78,0	208,0	6109,0	0,0	516,0	20,0	590,0	0,0	20,0	35,0	198,0	0,0	0,0			2,0	78,0	0,0	0,0	61,0	164,0	346,0	9334,0	9680,0
Pessoal de Inspecção	0,0	0,0	70,0	504,0	12,0	24,0	589,0	1259,0	8,0	170,0	7,0	76,0	106,0	41,0	50,0	18,0	8,0	3,0			1,0	0,0	0,0	0,0	119,0	68,0	970,0	2163,0	3133,0
Médico	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,0	0,0	41,0
Enfermeiro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	369,0	75,0	0,0	30,0	0,0	11,0	0,0	14,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	369,0	136,0	505,0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0,0	0,0	0,0	258,0	0,0	17,0	3,0	987,0	3,0	0,0	0,0	131,0	0,0	13,0	0,0	27,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	33,0	0,0	0,0	0,0	323,0	9,0	1789,0	1798,0
Chefia Tributária	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal de Administração Tributária	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal Aduaneiro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conservador e Notário	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficial dos Registos e do Notariado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficial de Justiça	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal de Justiça	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Forças Armadas b)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Policia Judiciária	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Policia de Segurança Pública	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Guarda Prisional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal de Segurança c)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bombeiro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal d)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	188,0	577,0	957,0	20853,0	427,0	2500,0	23442,0	177162,0	1447,0	11972,0	573,0	10652,0	1350,0	5266,0	1294,0	8129,0	10,0	16,0	0,0	0,0	33,0	570,0	57,0	8,0	1447,0	6589,0	31225,0	244294,0	275519,0

Considerar o total de <u>dias completos</u> de ausência

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

	Identificaçã	ăo da greve	
Data	Âmt	oito	Motivo(s) da greve
03/01			Greve da Função Pública
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	249	7:00	
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	249	7:00	

^{*} Período Normal de Trabalho

ldentificação da greve								
Data	Âml	oito	Motivo(s) da greve					
05/01			Pessoal de Diagnóstico e Terapêutica					
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)						
35 horas	26	7:00						
42 horas								
Semana 4 dias (D.L. 325/99)								
Regime especial (D.L. 324/99)								
Outros								
Total	26	7:00						

^{*} Período Normal de Trabalho

Identificação da greve								
Data	Âml	oito	Motivo(s) da greve					
06/01			greve da Função Pública					
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)						
35 horas	242	7:00						
42 horas								
Semana 4 dias (D.L. 325/99)								
Regime especial (D.L. 324/99)								
Outros								
Total	242	7:00						

^{*} Período Normal de Trabalho

Identificação da greve									
Data	Âml	bito	Motivo(s) da greve						
09/01			Pessoal de Diagnóstico e Terapêutica						
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)							
35 horas	20								
42 horas									
Semana 4 dias (D.L. 325/99)									
Regime especial (D.L. 324/99)									
Outros									
Total	20	0:00							

^{*} Período Normal de Trabalho

ldentificação da greve								
Data	Âm	bito	Motivo(s) da greve					
mm/dd								
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)						
35 horas								
42 horas								
Semana 4 dias (D.L. 325/99)								
Regime especial (D.L. 324/99)								
Outros								
Total	0	0:00						

^{*} Período Normal de Trabalho

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Quadro 18.2.1: Encargos com benefícios sociais

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

Remunerações mensais ilíquidas (brutas) *

Período de referência: mês de Dezembro

(Excluindo prestações de serviço)

Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €	23	179	202
501-1000 €	785	3.786	4,571
1001-1250 €	537	2.406	2.943
1251-1500 €	178	813	991
1501-1750 €	195	1.011	1,206
1751-2000€	46	180	226
2001-2250 €	105	490	595
2251-2500 €	39	144	183
2501-2750 €	39	183	222
2751-3000 €	17	23	40
3001-3250 €	72	262	334
3251-3500 €	39	65	104
3501-3750 €	6	13	19
3751-4000 €	16	20	36
4001-4250 €	1	4	5
4251-4500 €	14	6	20
4501-4750 €		1	1
4751-5000 €	12	5	17
5001-5250 €	1		1
5251-5500 €	2		2
5501-5750 €			0
5751-6000 €		1	1
Mais de 6000 €	1		1
Total	2.128	9.592	11.720

Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	457	450
Máxima (€)	6.416	5.846

Notas:

Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais.

^{(*) -} Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	227.345.798,08 €
Suplementos remuneratórios	15.351.720,72 €
Prémios de desempenho	1.431.980,30 €
Prestações sociais	1.586.422,04 €
Benefícios sociais	13.085.308,78 €
Outros encargos com pessoal	42.378.935,45 €
Total	301.180.165,37 €

Nota:

 $(^\star)$ - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	2.370.628,91 €
Trabalho normal nocturno	210.844,13 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	319.949,82 €
Disponibilidade permanente	31.327,65 €
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	6.199.899,93 €
Risco, penosidade e insalubridade	- €
Fixação na periferia	- €
Trabalho por turnos	1.284.486,99 €
Abono para falhas	580.704,74 €
Participação em reuniões	- €
Ajudas de custo	1.972.076,61 €
Representação	102.232,99 €
Secretariado	- €
Outros suplementos remuneratórios	2.279.568,95 €
Total	15.351.720,72 €

Nota:

(*) - se não incluído em trabalho extraordinário (diurno e nocturno)

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	1.224.686,00 €
Subsídio de educação especial	598,76 €
Subsídio mensal vitalício	3.353,04 €
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	3.594,23 €
Subsídio de funeral	- €
Subsídio por morte	128.308,34 €
Acidente de trabalho e doença profissional	108.676,48 €
Subsídio de desemprego	- €
Outras prestações sociais	117.205,19 €
Total	1.586.422,04 €

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Subsídio de refeição	10.644.403,73 €
Grupos desportivos/casa do pessoal	561.098,67 €
Refeitórios	1.879.806,38 €
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	- €
Colónias de férias	- €
Subsídio de estudos	- €
Apoio socio-económico	- €
Outros beneficios sociais	- €
Total	13.085.308,78 €

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género

		No local de trabalho				In itinere					
Acidentes de trabalho		Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
N° total de acidentes	М	0					0				
N total de deidentes	F	0					0				
N° de acidentes com baixa	М	51	1	25	25		2			2	
	F	305	3	151	151		3			3	
N° de dias de trabalho perdidos por acidentes	М	1.148	5	89	1.054		35		35		
ocorridos no ano	F	6.963	22	776	6.165		24		24		
N° de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	М	296			296		0				
	F	6.403			6.403		0				

Notac

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	N° de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	0
- parcial	0
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	19
Casos de incapacidade temporária e parcial	158
Total	177

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

, ,	Doenças profissionais		N° de dias de	
Código(*)	Designação	N° de casos	ausência	

Nota:

(*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados;	0	0,00 €
Exames de admissão	0	0,00€
Exames periódicos	0	0,00 €
Exames ocasionais e complementares	0	0,00 €
Exames de cessação de funções	0	0,00 €
Despesas com a medicina no trabalho	0	0,00 €
Visitas aos postos de trabalho	0	0,00 €

Nota:

Incluir nas despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	0
Visitas aos locais de trabalho	0
Outras	0

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional

Segurança e saúde no trabalho reintegração profissional	Acções de	Número
Alteração das funções exercidas		0
Formação profissional		0
Adaptação do posto de trabalho		0
Alteração do regime de duração do trabalho		0
Mobilidade interna		0

Nota:

Artigo 23° do Decreto-Lei nº 503/99, de 20.11, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 06.03 e pela Lei nº 64-A/2008, de 31.12.

Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	0
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	0

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Segurança e saúde no trabalho Cus	stos	Valor (€)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho		0,00€
Equipamento de protecção		0,00€
Formação em prevenção de riscos		0,00€
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profission (*)	nais	0,00€

Nota:

 $^{(\}mbox{\ensuremath{^{*}}})$ Inclui os custos com a identificação, avalição e controlo dos factores de risco

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Quadro 27: Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano por tipo de acção, segundo a duração

Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante ano por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção

Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção

Quadro 30: Despesas anuais com formação

QUADRO 27: Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais
Internas	800	32	3	0
Externas	67	12	8	153
Total	867	44	11	153

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- acção interna, a que se destina exclusivamente a efectivos do serviço.
- acção externa, a que pode ter a participação de efectivos de vários serviços

QUADRO 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

por grupo/cargo/carrena	Acções internas	Acções externas		TAL
Grupo/cargo/carreira/ N° de participações e de participantes	N° de participações	N° de participações	N° de participações (*)	N° de participantes (**)
Dirigente superior a)	2	2	4	
Dirigente intermédio a)	289	3	292	
Técnico Superior	6.542	82	6.624	
Assistente Técnico	6.424	253	6.677	
Assistente Operacional	1.005	6	1.011	
Informático	300	4	304	
Magistrado	0	0	0	
Diplomata	0	0	0	
Pessoal de Investigação científica	0	0	0	
Doc. Ens. Universitário	0	0	0	
Doc. Ens. Sup. Politécnico	0	0	0	
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	390	5	395	
Pessoal de Inspecção	294	0	294	
Médico	0	0	0	
Enfermeiro	15	0	15	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	50	0	50	
Chefia Tributária	0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	
Conservador e Notário	0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	
Oficial de Justiça	0	0	0	
Outro Pessoal de Justiça	0	0	0	
Forças Armadas b)	0	0	0	
Polícia Judiciária	0	0	0	
Policia de Segurança Pública	0	0	0	
Guarda Nacional Republicana	0	0	0	
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0	0	0	
Guarda Prisional	0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	
Bombeiro	0	0	0	
Outro Pessoal d)	0	0	0	
Total	15.311	355	15.666	0

 $^{(^\}star) \text{ - Considerar o } \underline{\text{total de acções realizadas}} \text{ pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira.}$

^{(**) -} Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação.
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei n° 2/2004, de 15 de Janeiro)

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).

d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo) Taxa de participação em formação = Total de participantes em formação/Total de efectivos x 100

QUADRO 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de accão

Grupo/cargo/carreira/ Horas dispendidas	gundo o tipo de acção Horas dispendidas em acções internas	Horas dispendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Dirigente superior a)	289:00	26:00	315:00
Dirigente intermédio a)	49710:00	46:00	#VALOR!
Técnico Superior	86974:00	2088:00	#VALOR!
Assistente Técnico	79947:00	908:00	#VALOR!
Assistente Operacional	10664:00	18:00	#VALOR!
Informático	2917:00	398:00	3315:00
Magistrado	0:00	0:00	0:00
Diplomata	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação científica	0:00	0:00	0:00
Doc, Ens, Universitário	0:00	0:00	0:00
Doc, Ens. Sup. Politécnico	0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	4370:00	81:00	4451:00
Pessoal de Inspecção	6151:00	0:00	6151:00
Médico	14:00	0:00	14:00
Enfermeiro	147:00	0:00	147:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	891:00	14:00	905:00
Chefia Tributária	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária	0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro	0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário	0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado	0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Justiça	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas b)	0:00	0:00	0:00
Policia Judiciária	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana	0:00	0:00	0:00
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)	0:00	0:00	0:00
Bombeiro	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal d)	0:00	0:00	0:00

Notas:

- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro)
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)
- c) Considerar os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança), e SIEDM (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa).
- d) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

QUADRO 30: Despesas anuais com formação

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•
Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	96.000,0€
Despesa com acções externas	866.839,20€
TOTAL	962.839,20€

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento do serviço.

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 31: Relações profissionais

Quadro 32: Disciplina

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	4.596
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	54
Processos instaurados durante o ano	26
Processos transitados para o ano seguinte	38
Processos decididos - total:	44
* Arquivados	12
* Repreensão escrita	9
* Multa	3
* Suspensão	12
* Demissão (1)	7
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2)	1
* Cessação da comissão de serviço	0

Notas

 $\hbox{(1) - para trabalhadores nomeados}\\$

(2) - para trabalhadores em CTFP

ANEXO 7 Avaliação Final do QUAR

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objecti	vos ope	racionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Cc ANUAL Jan-Dez	_	N ização lassifica	Não atinge ogê	Observações	Polaridade	Desvio	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICÁCIA														
OB 1 1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 230.000		Pond. 100% / 9 Nº de idosos com prestação deferida 100%	150	230	237		X		Pedido de alteração meta, Out09: de 250.000 para 230.000 idosos com CSI	+	7	103	11,1	11,5
OB 2 1.1.3 - Assegurar que 90% das familias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as familias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Peso Ind 2.2	Pond. 100% / 9 % de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado 50% % de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	90 n.a	90 100 Jul	98	x			Taxa de concretização do objectivo 108% em Junho.	+	8	109	5,6 5,6	6,0 5,9
	Peso	50%			Jun									
OB 3 1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais		Pond. 100% / 9 Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	20	35	43	x				+	8	124	11,1	13,7
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 33% e de execução física de 16%	Peso Ind 4.2	Pond. 100% / 9 Taxa de execução financeira 50% Taxa de execução fisica	30 n.a	33	35 24	x			Taxa de concretização do objectivo 129%. Pedido de alteração meta, Out09: taxa de execução financeira de 45% para 33% e taxa de execução física de 30% para	+	1	104 154	5,6 5,6	5,8
	Peso	50%							16%					
OB 5 2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade		Pond. 100% / 9 Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	50	50	46			x		+	-4	93	11,1	10,3

1

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a

Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1 Reforçar a Protecção Social OE 2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo
- OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

Peso 100%

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objecti	vos opera	acionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	ANUAL Jan-Dez		N assifica e Builde A A B A B B B B B B B B B B B B B B B	Não atinge ogê	Observações	Polaridade	Desvio	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Ind 6	Pond. 100% / 9 № de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	4	6	7,3	x				+	1	122	11,1	13,6
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Ind 7	Pond. 100% / 9 Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	72,4	80	80		x		O indicador só era previsto ser monitorizado no período Jul-DeZ, tendo sido antecipada monitorização para Maio.	+	0	100	11,1	11,1
OB 8 5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Ind 8	Pond. 100%/9 Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	n.a	60	0			x	Identificação da documentação a transferir para arquivo único. Desenvolvimento do Plano de Implementação dos CSS, redefinição das variáveis de fundamentação s/ IAF, revisão do volume documental a eliminar de acordo com parecer final da DGARQ.	+	-60	0	11,1	0,0
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Ind 9	Pond. 100% / 9 Percentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivistico e plano de classificação	n.a	70	100	x			Estabelecimento de contactos com MTSS para assinatura de proposta de Portaria para posterio publicação. Parecer favoravel da DGARQ emitido.	+	30	143	11,1	15,9

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objecti	vos oper	racionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Co ANUAL Jan-Dez		Atinge assifica	Não atinge ogê	Observações	Polaridade	Desvio	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
EFICIÊNCIA					Jan-Dez	dns	Atii	Não a				Grau		Grau
00.40		Pond. 100% / 5												
OB 10 3.1.1 - Realizar o	Ind 10.1	Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	5	15				Taxa de	+	10	300	10,0	30,0
acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte		50% Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	45	70	х			concretização do objectivo 227%.	+	25	155	10,0	15,5
	Peso	50%												
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11	Pond. 100% / 5 Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	7	9	15	x				+	6	169	20,0	33,8
	Peso	100%												
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluidos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12	Pond. 100% / 5 Nº de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	5,5	9	11	x				+	2	120	20,0	24,0
	Peso	100%												
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de		Pond. 100% / 5 № de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	n.a	0,5	0,7				Taxa de concretização do	+	0	140	10,0	14,0
acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Peso Ind 13.2 Peso	50% Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho 50%	n.a	1,5	1,2		x		objectivo 110%	+	0	80	10,0	8,0
OB 14		Pond. 100% / 5												
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Ind 14	Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa	10	8	5,6	x				-	-2	130	20,0	26,0

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a

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

Objecti	vos ope	racionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	ANUAL Jan-Dez		N assifica assifica	Não atinge o gás	Observações	Polaridade	Desvio	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
QUALIDADE														
OB 15 2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsidio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Ind 15	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias 100%	95	95	95		x			+	0	100	12,5	12,5
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16	Pond. 100% / 8 Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95	95	97	x				+	2	102	12,5	12,8
OB 17 2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 17	Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do abono de família	30	30	43			x		-	13	57	12,5	7,1
OB 18 2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Peso	Pond. 100% / 8 Tempo médio de processamento do RSI (m.p) 50% Tempo médio de processamento do RSI (m.a.) 50%	90 75	76 69	69 63		x		Taxa de concretização do objectivo 109%	-	-7 -6	109	6,3	6,8
OB 19 2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19	Pond. 100% / 8 Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	60	55	51		x			-	-4	107	12,5	13,4
OB 20 4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Ind 20 Peso	Pond. 100% / 8 Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	25	28	33			x	Aplicação de consolidação dos dados de Sistema de Gestão de Filas de Espera não funcionou no mês de Maio.	-	5	84	12,5	10,5

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercicio da Acção Social, bem como assegurar a

Objectivos estratégicos (OE):

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

	Objectivos operacionais		Meta Ano	Meta	C		N ização lassific		Observações	Polaridade	Desvio	Grau Realização Ano n	Ponderação	Grau Realização x Pond.
			n-1	Ano n	Jan-Dez	Supera	Atinge	Não atinge		Pok	۵	Grau Real	Pond	Grau Realiz
OB 21		Pond. 100% /												
		Ind 21.1 Percentagem chamadas tel "resolvidas" contacto"	efónicas	80	94				Taxa de	+	14	118	6,3	7,4
chamadas o Contac contacto e	solver 80% das telefónicas para ct Center no 1º atender 95% em segundos	Ind 21.2 Percentagem chamadas tel	efónicas com no de	95	55			x	concretização do objectivo 88% Período experimental (Jan a Abr).	+	-40	58	6,3	3,6
		Peso 50%												
OB 22		Pond. 100% /	8											
percentage de remune face às r	Garantir uma em inferior a 1% erações erradas remunerações adas, em 2009	Ind 22 % de remunei erradas face remuneraçõe processadas	ao nº de s	1	1,3			x		-	0	70	12,5	8,8

Justificação para os desvios...

OB 5 Recuperação de prestações processadas indevidamente: O ISS, IP não é a entidade emissora das notas de reposição, tarefa que é realizada centralmente pelo II, de acordo com calendário das prestações aprovado. Verificou-se, apesar de estar calendarizada mensalmente, que a emissão de notas de reposição teve em alguns Cdist interrupções superiores a 3 meses. Para além desta questão regista-se: Impossibilidade de transferir em Agosto de 2009, conforme planeado, débitos para cobrança coerciva, pois com a alteração da norma XII foram alterados os requisitos dos débitos a transferir para SEF; Inexistência de emissão de 2ª via de Nota de Reposição; Inexistência de outros mecanismos de recuperação de dividas, para além da compensação com créditos; Encerramentos tardios das qualificações de vínculo; Erros na introdução de NIB dos beneficiários; Diminuição das reposições realizadas pelos beneficiários, consequência da crise financeira.

OB 8 Arquivos intermédios: a Portaria do Regulamento Arquivístico foi elaborada conforme previsto até 31 de Dezembro 2008, tendo sido apresentada e aprovada em reunião do CD a 31 de Dezembro daquele ano (projecto 5.4.05 do PAISSO8). Foi, de imediato, para parecer à DGARQ, para posterior publicação, tendo, todavia, sido publicada em Portaria 1383/2009 de 4 de Novembro. A publicação em Novembro 2009 inviabilizou a publicação em tempo útil da Portaria de Repartição de Custos e o desenvolvimento dos procedimentos concursais para aquisição de serviços externos para a custódia de documentos em fase semi-activa com destino de "eliminação".

OB 17 Abono de família: Escassez de recursos humanos; primeiro ano de apresentação da prova escolar através da Segurança Social Directa com atrasos relativos ao fornecimento das palavra-passe; implementação oficiosa da nova prestação bolsa de estudo; necessidade de proceder ao redesenho de circuitos e procedimentos inerentes ao tratamento dos requerimentos, visando maior rigor na obediência aos princípios legais vigentes e maior transparência às práticas implantadas.

OB 20 Tempos Espera: O indicador que monitoriza este objectivo operacional é influenciado directamente por três factores: afluência dos Clientes; RH disponíveis e Tempo de Atendimento. A procura é dificilmente controlável pelos intervenientes no indicador e são vários os factores externos, circunstanciais, que a podem influenciar, como a crise que se fez sentir ao longo de 2009. Assim, apesar dos dados não demonstrarem um aumento efectivo nos atendimentos realizados, destacamos que com menos 7% de Recursos Humanos disponíveis apenas se verificou um decréscimo de 1% nos atendimentos efectuados. Este binómio só foi possível fruto dos aumentos de produtividade.

OB 21 Contact Center: Os RH disponíveis e a capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) foram insuficientes para fazer face ao volume da procura dirigida a este novo canal de atendimento em 2009. Os sistemas/tecnologias de informação tiveram níveis de performance e de resposta não uniformes, e por vezes muito baixos, ao longo de 2009, influenciando negativamente os níveis de serviço e a capacidade de atendimento (telefónico e não telefónico) do Centro de Contacto.

OB 22 Remunerações erradas: Atraso na implementação dos requisitos que foram definidos e aprovados, em Março de 2009, para o barramento dos erros à entrada da entrega de DR na SSDirecta e respectiva validação on-line com o SISS. Entrada em vigor, em Janeiro de 2009, da nova portaria da Iniciativa de Emprego de 2009, causando inúmeros erros, situações essas que aguardam regularização por parte do II, estando até ao momento regularizadas apenas as DR até Abril. Entrada em vigor do novo regime de protecção social dos trabalhadores que exercem Funções Públicas sendo necessário compilar toda a informação recebida dos institutos públicos no sentido de regularizar o SISS.

)%	102,4	41,0
5%	151,3	37,8
5%	89,5	31,3
	Resultado	110
	5%	5% 151,3 5% 89,5

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positio e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-MetaN)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [Meta N - Resultado)/Meta].

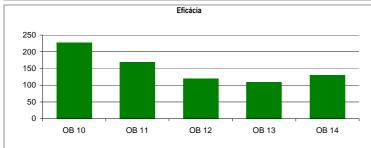
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

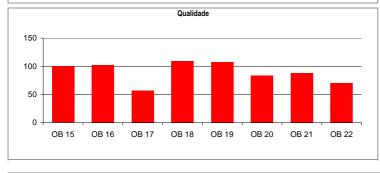
Meios disponíveis

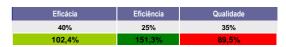
Recursos Humanos	Pontuação	Nº de RH Inicial	UERHP (N° RH*Dias Úteis 2009)	Pontuação Planeada	N° de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	5	1.125	22.500	4	853	17.060
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	956	215.100	3.441.600	894	195.505	3.128.080
Técnico Superior	12	3.306	743.850	8.926.200	3.308	699.281	8.391.372
Coordenador Técnico	9	26	5.850	52.650	90	19.902	179.118
Assistente Técnico	8	5.895	1.326.375	10.611.000	5.404	1.132.015	9.056.120
Encarregado geral operacional	7	0	0	0	0	0	0
Encarregado operacional	6	2	450	2.700	1	215	1.290
Assistente operacional	5	2.263	509.175	2.545.875	2.019	405.951	2.029.755
Total		12.453	2.801.925	25.602.525	11.720	2.453.722	22.802.795

Orçamento (€)	Estimado	Corrigido	Realizado
Sistema de Protecção Social da Cidadania	6.980.917.301,00	7.241.420.667 €	7.208.887.394,69 €
Subsistema de Solidariedade	4.168.765.178,00	4.362.191.032 €	4.357.506.164,93 €
Subsistema Protecção Familiar	1.355.290.987,00	1.427.822.023 €	1.426.236.903,80 €
Subsistema de Acção Social	1.456.861.136,00	1.451.407.613 €	1.425.144.325,96 €
Sistema Previdencial	12.111.837.044,00	12.345.940.505 €	12.344.507.353,08 €
Administração	302.377.657,00	303.911.156 €	297.689.836,94 €
Piddac OE	9.464.811,00	9.464.811 €	1.760.901,49 €
Piddac OSS	6.972.370,00	10.767.539 €	3.258.548,97 €
Transferências Correntes	0,00	21.178.017 €	8.907.000,42 €
Total	19.411.569.183 €	19.932.682.695 €	19.865.011.035,59 €









Avaliação Final do Serviço Bom Satisfatório Insuficiente 110%





Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Indicadores de Gestão (SISS)	Objectivo 12	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 2	Indicadores de Gestão (SISS)	Objectivo 13	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo	Objectivo 14	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo	Objectivo 15	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 5	Responsável Nacional do Objectivo	Objectivo 16	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 6	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)	Objectivo 17	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 7	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)	Objectivo 18	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 8	Responsável Nacional do Objectivo (START)	Objectivo 19	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 9	Responsável Nacional do Objectivo (START)	Objectivo 20	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 10	Responsável Nacional do Objectivo	Objectivo 21	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)
Objectivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)	Objectivo 22	Responsável Nacional (SISS)