Relatório de Atividades 2011

Instituto da Segurança Social, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO/ UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2011

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, IP

AUTOR

Gabinete de Planeamento / Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

COORDENAÇÃO

Tânia Fernandes

EQUIPA TÉCNICA

Carlos Palma

Eduardo Santos

Isabel Cambão

Maria de Lurdes Paiva

Natalina Silva

MORADA

Av. Almirante Reis, nº 133, 4º

1150-015 Lisboa

E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

www.seg-social.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

Abril de 2012

Índice

Introdução **6**
Sumário Executivo **7**
CAPÍTULO 1 ..... **13**
Nota Introdutória **13**
1. Enquadramento **13**
1.1 Setor da Segurança Social 13
1.2 Sistema de Segurança Social 13
1.3 Instituto da Segurança Social, IP 16
1.3.1 Enquadramento Legal 16
1.3.2 Referências Estratégicas 18
1.3.3 Estrutura orgânica 19
2. Resumo da Atividade **22**
2.1 Áreas de Missão 22
2.1.1 Gestão das Prestações 22
2.1.2 Gestão das Contribuições 30
2.1.3 Proteção Social de Cidadania 33
2.2 Áreas de Administração e Suporte 59
2.2.1 Gestão dos RH 59
2.2.2 Gestão Financeira 61
2.2.3 Gestão da Informação 63
2.2.4 Gestão do Património 63
2.2.5 Sistemas de Controlo 64
2.3 Relacionamento com o Cidadão 79
2.3.1 Atendimento Presencial 79
2.3.2 Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento 83
2.3.3 Segurança Social Direta 85
CAPÍTULO 2 ..... **87**
Autoavaliação **87**
1. Introdução **87**
2. Plano de Ação do ISS, IP **88**
2.1 Objetivos 88
2.2 Resultados 89
3. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP **92**
3.1 QUAR 2011 92
3.2 Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR 97
3.3 Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR 101
3.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho 103
3.4.1 Objetivos de Eficácia 103
3.4.2 Objetivos de Eficiência 106
3.4.3 Objetivos de qualidade 111
4. Comparação de unidades de produção homogéneas **122**
4.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogénea 122
4.2 Grau de concretização global e por parâmetro 124
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores **126**
5.1 Inquérito Geral 126
5.2 Avaliação 360.º das competências de gestão e liderança dos dirigentes do ISS, IP 127
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes **128**
7. Resultados da implementação da CAF - Estrutura Comum de Avaliação **132**
7.1 Autoavaliação através da CAF - Estrutura Comum de Avaliação 132
7.2 Implementação das ações de melhoria resultantes da autovaliação CAF 137
8. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos **139**
8.1 Reconhecimento “Committed to Excellence” 139
8.2 Reconhecimento “Effective CAF User” 140
CAPÍTULO 3 ..... **141**
Balanço Social **141**
CAPÍTULO 4 ..... **143**
Avaliação Final **143**
1 Introdução **143**
2 Breve Análise conjuntural **143**
2.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social 143
2.2 Breve Análise dos Resultados 149
2.3 Autoavaliação 152
3 Avaliação Final **158**
3.1 Menção qualitativa proposta 158

Índice de Quadros

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais 21
Quadro 2 Beneficiários Ativos 22
Quadro 3 Subsídio por Maternidade, Paternidade e Parentalidade 22
Quadro 4 Prestações de Desemprego 23
Quadro 5 Subsídio por Doença 23
Quadro 6 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT) 23
Quadro7 Prestações Familiares 24
Quadro 8 Rendimento Social de Inserção (RSI) 24
Quadro 9 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas 25
Quadro 10 Beneficiários Inativos (Pensionistas) 26
Quadro 11 Complemento Solidário para Idosos (CSI) 26
Quadro 12 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos 27
Quadro 13 Doenças Profissionais Certificadas 28
Quadro 14 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa 28
Quadro 15 Proteção Jurídica 29
Quadro 16 Ações de Fiscalização a Beneficiários 29
Quadro 17 Contribuições Declaradas e Pagas 30
Quadro 18 Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano 30
Quadro 19 Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras 32
Quadro 20 PARES – Execução acumulada no final de 2011 34
Quadro 21 PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados 35
Quadro 22 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução 35
Quadro 23 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira 35
Quadro 24 PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados 36
Quadro 25 POPH TI 6.12 – Programação e execução 37
Quadro 26 POPH TI 6.12 - Lugares, projetos com decisão de deferimento 37
Quadro 27 MASES – N.º de Respostas Sociais e Lugares a intervencionar 39
Quadro 28 MASES – Execução física e financeira 39
Quadro 29 Respostas e Despesas no âmbito da Cooperação 40
Quadro 30 Cooperação na área da Infância e Juventude 41
Quadro 31 Cooperação na área das Pessoas Adultas 43
Quadro 32 Cooperação na área da Família e Comunidade 44
Quadro 33 Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 45
Quadro 34 Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 45
Quadro 35 Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira 53
Quadro 36 PAII – N.º de Projetos Aprovados e Pessoas Abrangidas por Resposta Social 56
Quadro 37 PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção 58
Quadro 38 Fiscalização a Equipamentos Sociais 59
Quadro 39 Evolução do número de recursos humanos 60
Quadro 40 Formação de recursos humanos 60
Quadro 41 Estrutura da Despesa Global 61
Quadro 42 Auditorias Externas 76
Quadro 43 Auditorias Internas 78
Quadro 44 Número de Atendimentos 80
Quadro 45 Via Segurança Social – Serviços Integrados no Atendimento 84
Quadro 46 Via Segurança Social – Capacidade Instalada 84
Quadro 47 Atendimento Via Segurança Social 84
Quadro 48 Acessos à Segurança Social Direta 85
Quadro 49 Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico 89
Quadro 50 Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio 90
Quadro 51 Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio (continuação) 91
Quadro 52 Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador 92
Quadro 53 Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2011 93
Quadro 54 Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2011 94
Quadro 55 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2011 95
Quadro 56 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2011 (continuação) 96

Quadro 57 QUAR do ISS, IP 2011 – Principais Características 97
Quadro 58 QUAR do ISS, IP 2011 – Síntese da Concretização por Parâmetros 98
Quadro 59 Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2011 – Avaliação 99
Quadro 60 Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2011 – Avaliação 99
Quadro 61 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2010 – Avaliação 100
Quadro 62 Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações 123
Quadro 63 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2011 – Principais Características 123
Quadro 64 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 124
Quadro 65 Ranking global e por parâmetro 125
Quadro 66 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores 126
Quadro 67 Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores 127
Quadro 68 Características e resultado do inquérito à satisfação dos clientes 129
Quadro 69 Resultados do inquérito à satisfação dos clientes 129
Quadro 70 Características e resultados do Inquérito à Qualidade do Serviço de Atendimento 131
Quadro 71 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização 149

Índice de Figuras

Figura 1 Missão, Visão e Valores 18
Figura 2 Estrutura Orgânica do ISS, IP 21
Figura 3 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 125
Figura 4 CAF – Pontuação por Critério 135
Figura 5 Evolução da Despesa 143
Figura 6 Evolução do número de beneficiários ativos 144
Figura 7 Evolução do número de beneficiários inativos 144
Figura 8 Evolução do número de atendimentos 144
Figura 9 Evolução do número de Recursos Humanos 145
Figura 10 Evolução do número dos beneficiários das prestações 145
Figura 11 Evolução do número dos beneficiários das prestações (cont.) 146
Figura 12 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações imediatas 146
Figura 13 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias 147
Figura 14 Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa 147
Figura 15 Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica 148
Figura 16 Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos 148
Figura 17 Recursos Financeiros 151
Figura 18 Recursos Humanos 152
Figura 19 Taxa de realização por objetivo 153
Figura 20 Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização 158

Introdução

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2011.

Este Relatório apresenta um esquema composto por Quatro Capítulos e Anexos, onde se incluem os extratos das Fichas de Autoavaliação remetidas pelos Responsáveis Nacionais de Projetos e as grelhas de monitorização do QUAR para o ISS, IP e para cada um dos Centros Distritais.

O Capítulo 1, Nota Introdutória, pretende dar sequência aos relatórios dos anos anteriores e faz um enquadramento da atividade das áreas de missão: Prestações, Contribuições e Proteção Social de Cidadania, das áreas de suporte e das de relacionamento com o cidadão, por canal de atendimento. São identificados e caracterizados os principais recursos existentes, segundo as áreas operacionais, de apoio geral e de apoio especializado, bem como, retratados os principais indicadores do Sistema de Segurança Social existente.

O Capítulo 2, Autoavaliação, evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho. Este capítulo enquadra ainda a avaliação dos clientes e dos colaboradores e efetua a comparação com serviços idênticos.

O Capítulo 3 diz respeito ao Balanço Social.

O Capítulo 4 efetua a Avaliação Final.

No ano em análise o ISS, IP foi enquadrado pelo Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29 de maio, que definiu e aumentou as suas atribuições e competências, da Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio, que definiu os Estatutos e uma nova Estrutura Orgânica e das Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro e n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro que alteraram os referidos Estatutos.

O ano 2011 foi marcado ainda pela consolidação da atividade dos serviços comuns nas áreas de administração geral, pelos projetos 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 Ação, pelo aprofundamento do QUAR e por uma acentuada melhoria do serviço prestado, nas três vertentes fundamentais: qualidade, eficiência e eficácia.

Sumário Executivo

A atividade do ISS, IP em 2011 foi orientada por um Plano de Ação exigente e ambicioso, visando conciliar a melhoria do desempenho nos serviços prestados aos contribuintes e beneficiários da Segurança Social e confirmando a redução de recursos humanos verificada nos últimos anos.

O PAISS 2011 (Plano de Ação do ISS, IP para 2011) incluiu atividades relacionadas com 6 objetivos estratégicos e 315 Indicadores desenvolvidos a partir das seguintes 17 áreas funcionais.

AP – Administração e Património
AT – Apoio Técnico
CM – Comunicação
DS – Desenvolvimento Social
FISC – Fiscalização
GF – Gestão Financeira
GI – Gestão da Informação
IQC – Identificação, Qualificação e Contribuições
JC – Jurídico e Contencioso
PD – Prestações Diferidas
PIA – Prestações Imediatas e Atendimento
PIEC – PIEC
PL – Planeamento
PR – Programas
QA – Qualidade e Auditoria
RH – Recursos Humanos
RP – Riscos Profissionais

Neste Plano de Ação a prioridade foi dada aos Seis Objetivos Estratégicos:

- OE1 – Reforçar a proteção e a inclusão social;
- OE2 – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações;
- OE3 – Garantir o cumprimento contributivo;
- OE4 – Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes;
- OE5 – Aumentar a satisfação dos colaboradores;
- OE6 – Aumentar a eficiência dos serviços.

Para cada Objetivo Estratégico foram definidos objetivos e indicadores em alinhamento com os objetivos estruturantes e operacionais do ISS, IP., fazendo-se o desdobramento das prioridades de intervenção por cada competência organizacional.

Entre todos, foram selecionados para o QUAR do ISS, IP 15 objetivos funcionais, representativos do espectro de atividades do Instituto e considerados os mais relevantes para o ano de 2011.

Os 15 objetivos desdobraram-se em:

- Quatro objetivos de eficácia, dos quais foram superados três e um não alcançado, propondo-se a sua anulação pelas razões exógenas expostas no capítulo II;
- Quatro objetivos de eficiência, todos superados;
- Sete objetivos de qualidade, dos quais foram superados cinco e alcançados dois.

O grau de concretização global foi de 121,3 %, apresentando um desvio positivo de 21,3%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização superior ao esperado:

- A Eficácia, com uma ponderação de 40%, agrega 4 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 107,5%, com todos os objetivos superados, com exceção de um não alcançado, propondo-se a sua anulação pelas razões exógenas apresentadas;
- A Eficiência, com uma ponderação de 25%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 150,8%, com todos os objetivos além da meta fixada;
- A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 7 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 116,1%, com cinco objetivos além da meta fixada e dois alcançados.

A despesa global do ISS, IP em 2011 sofreu, face a 2010, uma redução de 0,4% transversal a todas as rubricas com elevado impacto nos Subsídios (-37,8%) e nas Transferências de Capital (-42,4%) que integra os apoios efetuados às Instituições, no âmbito dos apoios ao investimento na Rede de Equipamentos Sociais. Mesmo as despesas de caráter social na rubrica Transferências Correntes se mantêm inalteradas face ao ano anterior (0,0%).

As despesas de administração sofrem uma redução de-13,4% também transversal a todas as rubricas: despesas com pessoal (-10,9%), aquisiões de bens e serviços (-22,4%) e aquisição de bens de capital (-11,3%). A redução acentuada do rácio das despesas de administração/despesa social que passou de 1,97 em 2009 para 1,84 em 2010 e para 1,60 em 2011, traduziu uma situação de redução das despesas de pessoal e das aquisições, potenciada pela redução das despesas nas transferências e subsídios.

As despesas com pessoal decrescem 10,9% fruto da redução do número de recursos humanos que se reduziu em 1.140 (10,2%) para 10.019. Apesar desta redução foi possível obter ganhos de eficácia muito significativos de 2010 para 2011, tais como:

- O aumento da taxa de celebração de acordos de inserção do RSI (Rendimento Social de Inserção) assegurando-se que todas as famílias com prestação deferida há mais de 75 dias têm acordo de inserção assinado;
- O aumento da taxa de acompanhamento das respostas sociais de 54% para 61%;
- O aumento da taxa de execução financeira do PARES de 58% para 72%;
- A manutenção dos tempos de deferimento das prestações;
- O acompanhamento personalizado, de mais de 46 mil contribuintes;
- A realização de mais de 43 mil ações de fiscalização;
- A manutenção da taxa de convocatórias para exames de verificação de incapacidades temporárias.

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 objetivos em sede de PAISS 2011, tendo em conta os resultados do "benchmarking" entre Centros Distritais realizados no ano anterior.

Em paralelo com a atividade operacional do Instituto consolidaram-se projetos estratégicos estruturantes com impactos muito positivos no desempenho:

- O Contact Center Nacional, designado por "Via Segurança Social", iniciado em 2008;
- O projeto START, dedicado à gestão documental e arquivo, iniciado em 2008;
- O projeto ÚNICA, visando a reengenharia e inovação tecnológica nos processos dos Serviços de Atendimento presencial;
- O projeto GOISS, visando a implementação de um sistema de gestão por objetivos, iniciado em 2009.
- Os projetos na área de RH:
    - Reengenharia de processos GRH e implementação do Contact Center DRH, GO-PRO RH,
    - Segurança e Higiene e Saúde no Trabalho, SHST;
    - Conceção dos perfis profissionais de competências, PERFISS;
- Os projetos na área de GF:
    - Implementação das Medidas Operacionais do Novo Modelo de Funcionamento, GO-PRO GF.

O “Via Segurança Social” iniciou as suas atividades em outubro de 2008, assegurando o atendimento telefónico do ISS, a nível nacional, através do “número atual” 808 266 266, bem como a resposta ao correio eletrónico dirigido ao ISS, IP. No ano 2011 foram atendidas 3,2 milhões de chamadas (87,3% do volume total, mais 17,4 pp face ao ano anterior) e foram tratados e respondidos mais de 900 mil pedidos por e-mail e fax (mais 106.380 pedidos face ao ano anterior).

O projeto "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 Portaria de Conservação Arquivística, foi publicada em novembro de 2009, 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.

Destacam-se em 2011 as seguintes iniciativas:

- Substituição de Suporte da Documentação Acumulada, tendo sido preparados 16.920.326 documentos dos processos de identificação de beneficiários/contribuintes e de toda a carreira contributiva;
- Transferência de 40.649.119 documentos dos arquivos locais para os arquivos centrais;
- Eliminação de 59.342.017 documentos;
- Microfilmagem de 4.026.398 documentos, revelação de 4.416 bobines de microfilme, indexação de 126.166 processos microfilmados e disponibilização de 130.737 cópias às secções processadoras, pelo Centro de substituição de suporte dos Serviços Comuns.

No âmbito do planeamento e estratégia iniciaram-se ainda em 2009 passos importantes. 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 interativas.

No final daquele ano, em 15 de dezembro de 2009, deu-se o arranque do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP que visa formar e apoiar os dirigentes e chefias do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

Na primeira fase do projeto, durante o ano 2010 foram desenvolvidos os trabalhos de conceção da metodologia e definição dos respetivos instrumentos de suporte ao desenvolvimento do Sistema de Gestão por Objetivos no ISS, IP, bem como, teste e pilotagem da mesma. No final de 2010 o ISS, IP dispunha de 18 PAF para cada uma das áreas funcionais, com um total de 434 objetivos e 1.452 indicadores. Ao longo do ano foram realizadas 153 sessões de trabalho com as áreas funcionais envolvendo mais de 390 colaboradores de todas as áreas funcionais.

A metodologia baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas (contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes) numa perspetiva de cobertura da atividade operacional quer ao nível dos Serviços Centrais quer dos Centros Distritais.

Na segunda fase do projeto, durante o ano 2011 foi dada continuidade ao trabalho de desenvolvimento do Sistema de Gestão por Objetivos no ISS, IP destacando-se as seguintes

atividades específicas: desenvolver análise custo-benefício dos indicadores do ISS, IP; conceber e otimizar instrumentos de suporte aos indicadores e de operacionalização do processo de gestão de indicadores; assegurar o acompanhamento técnico aos dirigentes e colaboradores necessário no desdobramento dos objetivos dos colaboradores a partir dos Planos de Atividades por Área Funcional; e ainda, realizar análise sistemática do desempenho do dirigente, avaliação 360º, relativamente ao grau de envolvimento suscitado aos colaboradores nas ações previstas na metodologia, ou seja, aplicar o Barómetro de Competências de Gestão e Liderança.

Inserido neste contexto global de melhoria contínua dos serviços, com o envolvimento e participação de todos (colaboradores, parceiros, clientes) e de reconhecimento externo da qualidade dos serviços, bem como, na sequência da realização do Estudo de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores do ISS,IP e da opinião expressa pelos colaboradores, procedeu-se em 2010 ao Relançamento da CAF (*Common Assessment Framework* – Estrutura Comum de Avaliação).

No ano 2011 foram implementadas as ações de melhoria que resultaram do processo de autoavaliação tendo o ISS, IP alcançado com sucesso o reconhecimento “Committed to Excellence” (1º nível de excelência), atribuído pela APQ (Associação para a Qualidade) no âmbito do esquema dos Níveis de Excelência da EFQM.

Neste âmbito ainda, a DGAEP (Direção Geral da Administração e do Emprego Público) identificou o ISS, IP como serviço piloto da administração pública para testar a metodologia de *External Feedback* (Processo de *Feedback* Externo da CAF), com o objetivo de avaliar o processo, a implementação das ações de melhoria e o nível de maturidade relativamente aos princípios de excelência, tendo reconhecido a qualidade do processo de aplicação do modelo CAF, através da atribuição ao ISS, IP do título “*Effective CAF User*”.

Estes reconhecimentos por entidades externas, vêm reforçar o compromisso com a melhoria contínua do desempenho e a gestão da qualidade, contribuindo para a prossecução da visão do ISS, IP e o desenvolvimento de uma cultura de excelência organizacional.

Face aos resultados acima referidos e conforme justificação detalhada apresentada no Capítulo 4, propõe-se para o desempenho deste Instituto em 2011 a menção de "Desempenho Bom".

CAPÍTULO 1

Nota Introdutória

1. Enquadramento
    1.1 Setor da Segurança Social
    1.2 Sistema de Segurança Social
    1.3 Instituto da Segurança Social, IP
        1.3.1 Enquadramento Legal
        1.3.2 Referências Estratégicas
        1.3.3 Estrutura orgânica
2. Resumo da Atividade
    2.1 Áreas de Missão
        2.1.1 Gestão das Prestações
        2.1.2 Gestão das Contribuiçõe
        2.1.3 Proteção Social de Cidadania
    2.2 Áreas de Administração e Suporte
        2.2.1 Gestão dos RH
        2.2.2 Gestão Financeira
        2.2.3 Gestão da Informação
        2.2.4 Gestão do Património
        2.2.5 Sistemas de Controlo
    2.3 Relacionamento com o Cidadão
        2.3.1 Atendimento Presencial
        2.3.2 Centro de Contacto
        2.3.3 Segurança Social Direta

CAPÍTULO 1

Nota Introdutória

1. Enquadramento

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP), o ano de 2010 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado pela:

- Rutura do programa do XVIII Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano traçadas para o Setor da Segurança Social no triénio 2010-2013,
- Publicação em 30 de dezembro de 2011 (Lei n.º 64-A/2011) das Grandes Opções do Plano para 2012 -2015 inseridas nas estratégias de consolidação orçamental e de desenvolvimento da sociedade e da economia portuguesas apresentadas no Programa do XIX Governo Constitucional e no relatório do Orçamento do Estado para 2012.

1.1 Setor da Segurança Social

As Grandes Opções do Plano para 2010-2013, em vigor na primeira metade ano 2011, traduziam os compromissos do XVIII Governo para o período e articulavam um conjunto de políticas que se desenvolviam em torno de Seis Grandes Opções.

O Setor da Segurança Social integrava a 2ª Grande Opção do Plano – Reforçar a coesão, reduzindo a pobreza e criando mais igualdade de oportunidades – e enquadra a sua ação, para o período, nas seguintes prioridades:

1. Reforçar o sistema público de Segurança Social;
2. Combater as Desigualdades Sociais;
3. Melhorar a eficiência da Proteção Social;
4. Apoiar as Famílias e a Maternidade;
5. Proteger e Apoiar os Idosos;
6. Aumentar a capacidade de resposta da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados.

1.2 Sistema de Segurança Social

Os compromissos assumidos pelo Setor da Segurança Social, no âmbito das GOP atrás enunciadas, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, 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 Proteção Social de Cidadania;
- Sistema Previdencial;

- Sistema Complementar.

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

O **Subsistema de Ação Social** tem como objetivos 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 respetivas capacidades.

A ação social destina-se também a assegurar a especial proteção 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 ação social deve, ainda, ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a atividade 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 caráter eventual e em condições de excecionalidade;
- Prestações em espécie.

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 afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

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

O **Subsistema de Proteção 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 proteção 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 adoção;
- 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 coletiva 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 proteção social dos beneficiários;

Os Regimes Complementares

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

1.3 Instituto da Segurança Social, IP

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

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

1.3.1 Enquadramento Legal

- O ISS,IP 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, 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 Projeto 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 Proteção contra os Riscos Profissionais no ISS, IP.
- O Decreto-Lei n.º 163/2008, de 8 de agosto, procede à alteração do Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29 de maio, que aprova a nova Estrutura Orgânica, incorporando as competências que o ISS, IP passou a deter em matéria de adoção internacional e de cooperação e no âmbito da homologação dos acordos celebrados com as instituições particulares de solidariedade social.

- O 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.
- A Portaria nº 1329-B/2010, de 30 de dezembro, procede à segunda alteração aos Estatutos do Instituto da Segurança Social, I. P., aprovados pela Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio.
- O Decreto-Lei nº 16/2011, de 25 de janeiro, define o regime legal da cedência dos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I. P., situados no distrito de Lisboa, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

O Decreto-Lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro, aprova a orgânica do Minitério da Solidariedade e da Segurança Social (MSSS), enquadrando as atribuições do ISS, IP sob a superintendência e tutela do respetivo ministro, estabelecendo que o ISS, I. P., é dirigido por um conselho diretivo, constituído por um presidente, um vice-presidente e dois vogais e definindo como suas atribuições:

a) Gerir as prestações do sistema de segurança social e dos seus subsistemas;
b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de segurança social;
c) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social, e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
d) Exercer a ação fiscalizadora e aplicar coimas às contraordenações relativas aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes;
e) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
f) Arrecadar as receitas do sistema de segurança social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
g) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais;
h) Participar nos trabalhos da Comissão Nacional de Revisão da Lista das Doenças Profissionais e da Comissão Permanente para a Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário ao seu funcionamento;
i) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
j) Assegurar o apoio técnico aos tribunais em matéria tutelar cível.

O enquadramento da orgânica do ISS, IP que decorre da reestruturação do MSSS no âmbito do XIX Governo Constitucional e do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC) vem a ocorrer apenas em 2012 pelo Decreto-Lei nº 83/2012, de 30 de março, aguardando-se a publicação dos respetivos estatutos.

1.3.2 Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP, plasmadas nos documentos aprovados, integram a Visão, a Missão, os Valores, a Política da Qualidade sob o Lema **Segurança Social Agora e Sempre**.

Figura 1 Missão, Visão e Valores

Visão:

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

Missão:

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

O enquadramento estratégico do ISS, IP integrou seis objetivos estratégicos:

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

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2011 (PAISS11) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos acima identificados.

1.3.3 Estrutura orgânica

A Estrutura orgânica sofreu alterações por motivo da nova legislação já referida em ponto 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

Centros Nacionais

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

Os Centros Distritais do ISS, IP refletem 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:

Figura 2 Estrutura Orgânica do ISS, IP

Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores 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 setores e equipas.

Tipologia	Beneficiários ativos	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

Quadro 1 Tipologias de Centros Distritais

2. Resumo da Atividade

2.1 Áreas de Missão

2.1.1 Gestão das Prestações

Beneficiários

Beneficiários Ativos (Regime Geral)

O período em análise foi marcado por uma diminuição, em relação a 2010, do número de beneficiários ativos, assim como por uma diminuição dos trabalhadores independentes e por um aumento do número de desempregados, seguindo a tendência verificada anteriormente.

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.576.808	81%	3.565.324	80%	3.541.902	80%	-23.422	-0,7%
Independentes (b)	309.926	7%	308.828	7%	284.165	6%	-24.663	-8,0%
Desempregados (c)	546.243	12%	574.981	13%	580.898	13%	5.917	1,0%
Total	**4.432.977**	**100%**	**4.449.133**	**100%**	**4.406.965**	**100%**	**-42.168**	**-0,9%**

Fonte: II, IP, 2011.

(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)

Quadro 2 Beneficiários Ativos

Principais Prestações Imediatas (beneficiários, valores e tempos)

Proteção na Maternidade, Paternidade e Adoção

O Decreto-Lei n.º 91/2009, de 9 de abril, que entrou em vigor em 1 de maio de 2010, revogou o anterior regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção e regulou o novo regime de proteção no âmbito da parentalidade. Assim, é possível fazer-se uma avaliação da parentalidade de 2011 face a 2010, verificando-se que a variação do número de beneficiários e do montante da despesa é positiva.

Unidades: n.º e milhares de euros

Maternidade/ Paternidade	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Maternidade	47.563	127.602	346	882	86	190	-75,1%	-78,5%
Paternidade	357	1.071	6	23	3	9	-50,0%	-61,8%
Parental Inicial	77.263	154.006	141.888	289.917	145.585	313.901	2,6%	8,3%
Total	**125.183**	**282.680**	**142.240**	**290.821**	**145.674**	**314.099**	**2,4%**	**8,0%**

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro 3 Subsídio por Maternidade, Paternidade e Parentalidade

Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego

O subsídio de desemprego teve um aumento, em 2011, quer de beneficiários quer de despesa, enquanto o subsídio social de desemprego e o subsequente de desemprego tiveram uma diminuição, não só no número de beneficiários como também no montante da despesa.

Unidades: n.º e milhares de euros

Prestação	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	386.056	1.384.353	409.114	1.549.674	435.747	1.568.144	6,5%	1,2%
Subsídio Social Desemprego	111.449	240.161	103.368	215.490	65.713	133.388	-36,4%	-38,1%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	72.609	176.000	88.380	192.648	63.106	129.449	-28,6%	-32,8%

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro 4 Prestações de Desemprego

Subsídio de Doença

Em 2011, verificou-se um aumento quer do número de beneficiários com Certificado de Incapacidade Temporária (CIT) para o trabalho relativamente a 2010 quer do valor total das prestações pagas que ultrapassou os 400 milhões de euros.

Unidades: n.º e milhares de euros

Doença	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio por Doença	544.783	411.422	505.162	399.883	511.470	400.372	1,2%	0,1%

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro 5 Subsídio por Doença

Serviço de Verificação de Incapacidades

Unidades: n.º e %

	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
				N.º	%
Exames marcados	309.978	304.965	269.592	-35.373	-11,6%
Exames Realizados	261.149	254.410	226.664	-27.746	-10,9%
Taxa de Realização	84,2%	83,4%	84,1%	0,7%	0,8%
Processos Convocáveis	192.287	181.803	162.295	-19.508	-10,7%
Processos Convocados	191.298	180.736	161.238	-19.498	-10,8%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	99,5%	99,0%	99,3%	0,3%	0,4%

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro 6 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Verifica-se a manutenção da taxa de convocatórias para exames de verificação de incapacidades temporárias em níveis próximos dos 100% a beneficiários com baixas superiores a 30 dias.

Prestações Familiares

O ano 2011 regista um decréscimo de requerimentos para o Abono de Família a Crianças e Jovens com consequente diminuição na despesa. Regista-se, também, uma diminuição nas restantes prestações, Bonificação por Deficiência e Assistência a 3.ª Pessoa, embora nesta última prestação tenha sido do lado da despesa a maior variação, enquanto o número de titulares não verificou uma variação além dos 0,1% face a 2010.

Unidades: n.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2009			2010			2011			Variação (2010-2011)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	1.193.147	1.752.731	865.026	1.181.108	1.726.279	837.730	847.100	1.280.706	582.423	-28,3%	-25,8%	-30,5%
Bonificação por deficiência	67.318	73.850	61.611	71.602	78.827	66.260	69.988	77.198	62.768	-2,3%	-2,1%	-5,3%
Assistência a 3ª pessoa	11.744	11.924	11.860	11.939	12.166	12.272	11.935	12.180	11.932	0,0%	0,1%	-2,8%

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro7 Prestações Familiares

Rendimento Social de Inserção

Unidades: n.º e milhares de euros

	2009	2010	2011
Beneficiários (titular e não titular) (a)	380.496	346.874	335.347
Famílias Beneficiárias (b)	137.174	129.006	116.644
N.º de Acordos de Inserção assinados (c)	134.300	139.586	118.528
Beneficiários em Inserção com Acordo de Inserção Assinado (c)	327.082	335.045	291.223
Taxa de Celebração de Acordos de Inserção (d)	98%	108%	102%
Beneficiários com processamento no ano (e)	451.082	488.133	414.237
Valor Processado (f)	462.305	470.595	373.357

Fonte: Indicadores de Gestão_2011.

(a) Beneficiários com requerimento deferido não cessado em dezembro.

(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) Nº total de acordos de inserção assinados/Nº total de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias x 100%

(e) Beneficiários com pelo menos um processamento no ano.

(f) Inclui prestação RSI e complementos.

Quadro 8 Rendimento Social de Inserção (RSI)

Como se pode ver pela análise do Quadro 8, no ano em apreciação verificou-se uma diminuição do número de beneficiários e do número de famílias beneficiárias e, consequentemente, do número de acordos de inserção assinados. Contudo, destaca-se que todas as famílias com prestação deferida há mais de 75 dias tiveram acordo de inserção assinado. O valor da despesa com a prestação e complementos também foi inferior ao de 2010.

Tempos médios de processamento das prestações

No que se refere aos tempos médios de processamento das prestações imediatas verifica-se que a nível nacional e por comparação com o ano de 2010, todas as prestações tiveram um aumento no número de dias de processamento, excetuando-se a maternidade que manteve os 18 dias de processamento e o RSI que diminuiu de 69 para 58 dias. Os motivos compreendem ainda o impacto negativo de alterações legislativas, sem o correspondente alinhamento ao nível das aplicações informáticas e, ainda, a sobrecargas com o tratamento manual de alguns processos, fruto da verificação da prova de condição de recursos.

Unidades: n.º dias e %

Prestação	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
				N.º	%
Doença (inicial)	13	19	20	1	4,2%
Parentalidade	25	18	18	0	1,3%
Desemprego	15	25	29	3	13,0%
Social de Desemprego	24	50	60	11	21,3%
Abono de Família	31	54	88	34	62,3%
RSI	59	69	58	-10	-15,0%

Fonte: Indicadores de Gestão, 2011.

Nota: valores referentes ao mês de dezembro.

Quadro 9 Tempos Médios de Processamento das Prestações Imediatas

Pensões e Complementos

Beneficiários Inativos (Pensionistas)

Relativamente ao número total de beneficiários inativos (pensionistas), verificou-se que continua a haver um crescimento lento mas constante ao longo dos anos, para o qual contribuíram os pensionistas de velhice com um aumento de 2,5% e os pensionistas de sobrevivência com um aumento de 1%, face ao ano anterior. Em relação à pensão de invalidez, a tendência é de decréscimo do número de pensionistas (-2,5%) em comparação com o ano de 2010, podendo este facto ser explicado, em parte, pelo aumento do número de pensões antecipadas.

A despesa com pensões e complementos, face ao ano de 2010, registou um aumento global de 3,2%. Para este aumento contribuiu a despesa com as pensões de velhice (3,9%) e a despesa com as pensões de sobrevivência (2,7%). Este crescimento resultou dum efeito combinado do aumento da população pensionista, do aumento da pensão média e da atualização das pensões.

No sentido inverso, e concomitante com a diminuição do número de pensionistas de invalidez, verificou-se também uma redução da despesa com as pensões de invalidez (-1,4%) em comparação com o ano anterior.

Unidades: n.º e milhares de euros

Pensões	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%
Velhice	1.802.418	65,6%	1.840.231	66,1%	1.886.814	66,7%	46.583	2,5%
Invalidez	280.317	10,2%	272.502	9,8%	265.707	9,4%	-6.795	-2,5%
Sobrevivência	663.896	24,2%	669.566	24,1%	676.040	23,9%	6.474	1,0%
Total	**2.746.631**	**100,0%**	**2.782.299**	**100,0%**	**2.828.561**	**100,0%**	**46.262**	**1,7%**
	Despesa	**%**	**Despesa**	**%**	**Despesa**	**%**	**Despesa**	%
Velhice	9.675.355	76,1%	10.151.316	76,7%	10.544.771	77,2%	393.455	3,9%
Invalidez	1.241.940	9,8%	1.217.357	9,2%	1.200.351	8,8%	-17.006	-1,4%
Sobrevivência	1.795.247	14,1%	1.858.571	14,1%	1.907.940	14,0%	49.369	2,7%
Total	**12.712.543**	**100,0%**	**13.227.244**	**100,0%**	**13.653.062**	**100,0%**	**425.818**	**3,2%**

Fonte: CNP, 2011.

Quadro 10 Beneficiários Inativos (Pensionistas)

Complemento Solidário para Idosos

O Complemento Solidário para Idosos (CSI) registou, durante cinco anos, um processo de implementação progressivo, sendo possível realizar uma avaliação sistemática dos seus impactos, bem como proceder aos ajustamentos necessários para a sua eficaz aplicação.

Unidades: nº e milhares de euros

Ano	2009	2010	2011
Beneficiários (a)	237.266	258.350	270.326
Beneficiários (b)	226.112	238.829	240.500
Despesa	260.599	309.182	300.115

Fonte: II, IP, 2011.

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

(b) Requerentes com processamento.

Quadro 11 Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Em 2011 o objetivo do CSI visava garantir a todos os idosos com idade adequada e baixos recursos, o acesso à referida prestação. O n.º de processos deferidos desde o início da medida ascendeu em dezembro de 2011 a 270.326 mais 11.976 face ao ano anterior. A despesa ascendeu em 2011 a 300 milhões de euros.

Tempos médios de conclusão das pensões e complementos

No que se refere aos tempos médios de conclusão das prestações diferidas verifica-se que a nível nacional e por comparação com o ano de 2010, as pensões e complementos tiveram um desempenho positivo registando uma diminuição no número de dias, excetuando-se o CSI e as pensões sociais.

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
				N.º	%
Velhice **	53	50	45	-5	-10,0%
Invalidez **	161	156	131	-25	-16,0%
Sobrevivência **	48	50	42	-8	-16,0%
CSI *	50	21	23	2	10,5%
Social Velhice *	93	49	55	6	12,2%
Social Invalidez *	169	108	118	10	9,3%
Despesas de Funeral **	35	36	31	-5	-13,2%

Fonte: Indicadores de Gestão, 2011.

* Tempo médio de conclusão em 2009 e de deferimento em 2010 e 2011.

** Tempo médio de conclusão em 2009 e 2010 e de deferimento em 2011.

Quadro 12 Tempos médios de processamento/conclusão das pensões e complementos

Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Na sequência do Projeto sobre Reengenharia de Processos de Doença Profissional aprovado em 2010 e que prevê um conjunto de medidas para promover a melhoria da eficácia e eficiência de processos na área dos riscos profissionais, deu-se como consolidada uma rotina de trabalho que foi apoiada pela implementação da aplicação GesRisp – Gestão de Riscos Profissionais – integrada no Sistema de Informação da Segurança Social.

Considerando a rotina instalada em 2011, deram entrada nos serviços 6.514 Participações Obrigatórias e 5.622 requerimentos Iniciais, registando-se um aumento significativo de doenças confirmadas com e sem incapacidade face ao ano anterior.

Unidade: n.º e %

Tipo de Certificação	N.º Doenças			Variação (2010-2011)	
	2009	2010	2011	N.º	%
Doenças Profissionais com Incapacidade	1.596	1.522	2.530	1.008	66,2%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	1.053	865	2.670	1.805	208,7%
Sem Doença Profissional	1.714	1.502	689	-813	-54,1%
Total	**4.363**	**3.889**	**5.889**	**2.000**	**51,4%**

Fonte: CNPRP, 2011.

Quadro 13 Doenças Profissionais Certificadas

Unidade: n.º e milhares de Euros

Tipo de Certificação	Despesa			Variação (2010-2011)	
	2009	2010	2011	N.º	%
Pensão de Invalidez por Doença Profissional	38.601	40.335	39.986	-349	-0,9%
Pensão de Sobrevivência	11.000	11.008	10.852	-156	-1,4%
Subsídio por Morte	1.453	1.162	1.198	36	3,1%
Outras Despesas*	2.711	3.072	1.628	-1.444	-47,0%
Total	**53.765**	**55.577**	**53.664**	**-1.912**	**-3,4%**

Fonte: DGF, 2011.

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

Quadro 14 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa

Proteção Jurídica

A Lei N.º 47/2007, complementada pela Portaria n.º 10/2008 com a redação introduzida pela Portaria n.º 210/2008, veio alterar o regime jurídico de acesso ao direito e aos tribunais. Com o objetivo de dotar os Serviços Jurídicos de um instrumento de suporte à sua atividade está em funcionamento desde 2008, a aplicação informática **AJUDIC**, que faz a gestão de requerimentos de Proteção 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.

De referir que a matéria da proteção 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.

Verificou-se um aumento de pedidos de apoio jurídico de particulares face a 2010, embora tenha diminuído em 6,2% o pedido de apoio de pessoas coletivas. A variação de processos deferidos foi positiva embora os deferimentos tácitos tenham atingido uma variação elevada de 67%, registando-se 195 casos de deferimentos tácitos relativos a pessoas singulares, mais 78 face ao ano anterior.

Unidade: n.º e %

Protecção Jurídica		2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
					N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	181.065	195.895	209.665	13.770	7,0%
	Pessoa Colectiva	2.848	3.134	2.940	-194	-6,2%
	Total	**183.913**	**199.029**	**212.605**	**13.576**	**6,8%**
Deferidos	Pessoa Singular	136.753	155.735	161.280	5.545	3,6%
	Pessoa Colectiva	1.214	1.296	1.405	109	8,4%
	Total	**137.967**	**157.031**	**162.685**	**5.654**	**3,6%**
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	42	117	195	78	66,7%
	Pessoa Colectiva	0	0	0	0	-
	Total	**42**	**117**	**195**	**78**	**66,7%**

Fonte: Indicadores de Gestão, 2011.

Quadro 15 Proteção Jurídica

Combate à Fraude e Evasão Prestacional

No âmbito das prestações, nomeadamente, em relação à fiscalização a agregados do RSI e a beneficiários de subsídio de doença e desemprego, o objetivo para 2011, devido à perda acentuada de recursos humanos, foi inferior ao dos anos anteriores. Não obstante, verifica-se que em resultado destas ações foram elaborados cerca de 292 Autos de Notícia de Contraordenações e 117 Autos de Ilícitos Criminais, verificando-se inclusive, em comparação com o ano transato, um ligeiro aumento na poupança estimada.

Unidades: n.º, % e Milhares de euros

	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
				N.º	%
N.º Acções Efectuadas	60.911	33.776	31.631	-2.145	-6,4%
Poupança Estimada	9.098	4.070	5.723	1.653	40,6%

Fonte: DF, 2011

Quadro 16 Ações de Fiscalização a Beneficiários

2.1.2 Gestão das Contribuições

No âmbito da área de contribuições, destacam-se os valores do Quadro seguinte:

Unidade: euros

		2009	2010	2011
Remunerações Declaradas		12.163.049.115	12.447.836.910	12.625.946.268
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	63.456.560	60.913.711	72.829.436
	Seguro Social Voluntário	10.554.656	11.022.042	13.009.942
	Trabalhador Independente	523.405.969	488.576.464	446.107.899
TOTAL		**12.760.466.301**	**13.008.349.127**	**13.157.893.545**

Fonte: II, IP, 2011.

Quadro 17 Contribuições Declaradas e Pagas

Entidades Empregadoras

Unidades: n.º

Por tipo de Entidades	2009	2010	2011
Pessoa Singular	109.983	103.343	95.461
Pessoa Colectiva	315.492	313.020	314.276
TOTAL	**425.475**	**416.363**	**409.737**

Fonte: II, IP, 2011.

Notas: Situação da base de dados em 9/março/2012

Quadro 18 Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Na sequência da entrada em vigor do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, em 2011, foram introduzidas inúmeras alterações às normas anteriormente vigentes de que se destacam, em síntese, a alteração das taxas contributivas relativas a alguns grupos específicos de trabalhadores e, também, das entidades sem fins lucrativos, a nova base de incidência contributiva, a alteração dos prazos e meio de entrega das declarações de remunerações e, bem assim, para pagamento das respetivas contribuições e quotizações e, ainda, a criação de um regime de acumulação de trabalho por conta de outrem com trabalho independente prestado à mesma entidade empregadora ou empresa do mesmo agrupamento.

Assim, em consequência, foi necessário ao longo do ano desenvolver diversas ações para proceder à adaptação do Sistema de Informação da Segurança Social em conformidade com as novas regras e proceder à uniformização de procedimentos de acordo com as respetivas alterações normativas.

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 objetivo 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.

Com o objetivo de prevenir e reduzir o incumprimento contributivo e de reagir atempadamente às situações, a atuação dos Gestores tem vindo a ser direcionada para a afetação de novos contribuintes a par do acompanhamento de contribuintes analisados anteriormente.

No ano 2011, verificou-se a análise a 4.730 novos contribuintes e a manutenção da atividade de acompanhamento a cerca de 42.000 contribuintes acompanhados em anos anteriores.

Instrumentos Internacionais

Desde a entrada em vigor dos regulamentos (CE) nºs 883/2004 de 29.04 e 987/2009 de 16.09, do parlamento europeu e do conselho relativos à coordenação dos sistemas de segurança social, têm sido adotados diversos procedimentos no sentido de assegurar a implementação a nível nacional dos referidos instrumentos.

Em paralelo, foi dada continuidade à instrução de processos no âmbito da aplicação dos Regulamentos da União Europeia e dos Acordos/Convenções Bilaterais a que Portugal se encontra vinculado, mediante o desenvolvimento das diversas atividades decorrentes dos normativos previstos nos instrumentos em apreço, designadamente, em matéria de destacamentos.

Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2011 foram realizadas cerca de 9.650 ações de fiscalização a Contribuintes/Entidades Empregadoras e por via destas ações de fiscalização foi apurado um valor de 38,2 milhões de euros em contribuições não declaradas e, por conseguinte, em dívida à Segurança Social.

Das ações de fiscalização aos contribuintes foram detetadas 4.803 irregularidades. Da tipificação de irregularidades destacam-se:

- Não entrega de Declaração de Remuneração (DR) no prazo Legal, 25 % dos casos,
- Não comunicação de empregado no prazo legal de admissões, 22% dos casos,
- Não inclusão de trabalhadores nas DR, com 18% dos casos,
- Indicação na folha de remunerações de valores diferentes dos legalmente considerados como base de incidência, 14% dos casos.

De forma a direcionar a atuação da fiscalização para resultados mais eficientes foram utilizados critérios de seleção específicos:

- Enfoque na averiguação de processos relativos a entidades Empregadoras com maior volume de negócio, com maior período de DR em falta e incidência de sub-declarações;
- Zonas e grupos mais suscetíveis de gerar situações de incumprimento selecionadas com base em indicadores de risco avaliadas em amostras;
- Setores de atividade com maior incidência de irregularidades (não declaração de trabalhadores ou sub declaração de remuneração).

Fazendo uma análise comparativa dos últimos anos verifica-se uma redução no número de processos averiguados, bem como no valor de contribuições apuradas a partir de 2010. Esta situação resulta da perda acentuada de inspetores (-30) que se tem vindo a verificar nesta área de atuação. A par desta dificuldade, não se procedeu à reposição de viaturas em sistema leasing e o acentuado envelhecimento do parque automóvel teve um impacto negativo na atividade.

Unidades: n.º, % e milhares de euros

	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
				N.º	%
N.º Processos	13.791	10.500	9.650	-850	-8,1%
% Irregularidades	39%	35%	33%	-2%	-5,7%
Contribuições Apuradas	53.950	51.247	38.288	-12.959	-25,3%

Fonte: DF, 2011.

Quadro 19 Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Um fator determinante para a atividade de fiscalização a entidades empregadoras prende-se com as participações dos CDist que se desejam incrementadas, em particular em Lisboa e no Porto, distritos de maior dimensão e com maior volume de dívida de Entidades Empregadoras, de modo a garantir o correspondente impacto do lado financeiro.

Relativamente à área de investigação criminal, em 2011 foram instaurados e instruídos 2.992 processos-crime. Destes, 1.574 referem-se a processos de inquérito concluídos, tendo seguido 84%, para o Ministério Público (MP), com proposta de acusação, sendo que a grande maioria incidiu no crime de Abuso de confiança (95% dos casos). O montante financeiro associado a estes processos atingiu os 57 milhões de euros.

2.1.3 Proteção Social de Cidadania

Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários)

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 objetivo de ampliar a Rede de Equipamentos Sociais, este programa visa ser um fator 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 projetos; a parceria com o investimento privado; o planeamento territorial e a avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas. Associado a este alargamento da rede de equipamentos sociais está a criação de novos postos de trabalho.

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

O PARES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, conforme o disposto na alínea a) do n.º 5 do artigo 3.o do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, e no despacho conjunto n.º 1057/2005, de 10 de novembro. A dotação orçamental do PARES, e respetiva distribuição, é fixada no aviso de abertura das candidaturas.

Já decorreram três fases de candidaturas ao PARES que permite a Portugal aproximar-se de níveis de cobertura mais próximos do panorama europeu. Os Quadros seguintes refletem o conjunto de informação referente às três candidaturas.

De um total de 561 equipamentos contratualizados, que representam um montante de investimento público contratualizado de 210.181.122,40 euros, o Programa PARES tinha, no final de 2011, um total acumulado de 333 equipamentos concluídos, dos quais 301 em funcionamento e um financiamento executado acumulado de 150.852.531,67 euros.

A taxa de execução financeira agregada foi de 72% e a taxa de execução física agregada foi de 59% no final de 2011.

Face à conjuntura de crise económica durante o ano 2011 foi efetuado um inquérito a todas as Entidades Promotoras com o objetivo de aferir as solicitações de empréstimo bancário para garantir a componente privada do investimento, quais as entidades credoras envolvidas, qual o montante e qual o prazo do empréstimo. Pretendia-se ainda aferir quais as entidades que apresentaram como garantia real o bem financiado e não solicitaram ao ISS, I.P. a respetiva autorização.

Os Gestores PARES realizaram 322 visitas de acompanhamento. Registaram-se 128 projetos sem recomendações apontadas nos respetivos relatórios.

Destacam-se ainda as seguintes atividades:

- 87 propostas de reprogramação temporal;
- 51 propostas de reprogramação física;
- 21 propostas para a elaboração da adenda ao Contrato de Comparticipação Financeira, correspondente ao adicional dos 10%;
- Análise de 1.297 pedidos de pagamento (97,4% dos entrados);
- Emissão de 1.162 ordens de pagamento;
- Receção de 264 relatórios de encerramento;
- Encerramento administrativo de 8 projetos de investimento;
- Formalização de 6 propostas de rescisão do Contrato de Comparticipação Financeira, a pedido da Entidade Promotora.

Unidades: n.º, % e milhares de euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2011	Investimento Público	91.086	99.510	19.585	**210.181**
	Projectos	241	250	70	**561**
	Respostas Sociais	404	506	71	**981**
	Lugares Abrangidos	14.561	17.651	3.857	**36.069**
	Novos Lugares	12.951	16.058	3.524	**32.533**
Executado	Executado	74.638	67.840	8.374	**150.853**
	Taxa de Execução Financeira	82%	68%	43%	**72%**
	Projectos Concluídos	172	139	22	**333**
	Taxa de Execução Física	71%	56%	31%	**59%**
	Respostas Sociais	313	261	22	**596**
	Lugares Abrangidos	9.836	8.246	1.281	**19.363**
	Novos Lugares	8.670	7.542	1.196	**17.408**

Fonte: GAP, 2011.

Quadro 20 PARES – Execução acumulada no final de 2011

N.º Lugares	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
Criar/remodelar	16.250	404	315	574	204	0	5.960	5.769	6.593
Total	**16.654**		**1.093**				**18.322**		
Total Geral	**36.069**								

Fonte: GAP, 2011.

Nota: Contratos ativos a 31.12.2011.

Quadro 21 PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados

Programa P16 do OE Serviços e Equipamentos Sociais

O Programa P16, 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.

Em termos de execução, o PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais de 2011 tinha previsto um montante de 3.557.265,13 Euros, a executar por 23 Entidades. Contudo, apenas 8 projetos apresentaram execução, num total de 2.357.287,07 Euros. Em 2011 foram concluídos dois projetos.

Unidades: % e milhares de euros

PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais	2009		2010		2011		Taxa de Execução 2011
	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	
Total (IPSS e EI)	4.292	1.048	7.012	2.575	3.557	2.357	66,3%

Fonte: GAP e DAP, 2011.

Quadro 22 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução

Unidades: % e euros

	Nº Equipamentos intervencionados no ano			Nº Equipamentos multivalência	Nº de equipamentos concluídos (material e financeira.)	Nº Equip. concluídos material que iniciaram funcionamento	Nº de Lugares			Execução Anual
	Total	Construção de raiz	Remodelação/ Ampliação				Total	Criados	Remod.	
Total	8	8	0	9	2	0	1.740	1.427	313	2.357.287

Fonte: GAP, 2011.

Quadro 23 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira

Unidades: n.º

	Rede de equipamentos de apoio a crianças e jovens				Rede de equipamentos de apoio a pessoas adultas com deficiência				Rede de equipamentos de apoio a idosos							
	Creche		Centro de actividades de tempos livres (CATL)		Lar residencial		Centro de atividades ocupacionais		Centro de Dia		Lar para Idosos		SAD		Centro de Convívio	
	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Remod.
Total	137	0	35	0	18	0	47	43	190	85	555	10	360	160	85	15

Fonte: GAP, 2011.

Quadro 24 PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados

Euromilhões (Fundos AS15 e AS28)

O fundo AS15 é relativo a projetos de equipamentos de apoio às pessoas idosas e pessoas com deficiência e o AS28 relativo a projetos de equipamentos de apoio à infância, crianças e jovens em risco e família e comunidade. O primeiro (AS15) teve em 2011, verbas previstas para 6 equipamentos enquanto o segundo (AS28) a dotação estava distribuída por 11 equipamentos.

A dotação disponível no ano de 2011 que inclui integração de saldos dos valores de 2010 foi de 5.827.420 euros, estando 1.213.920 euros afetos ao fundo AS15 e 4.613.500 euros afetos ao fundo AS28. A execução foi de apenas 33% do total (72,52% do AS15 e 23,08% do AS28). Em 2011 foi dada prossecução a intervenções cujos concursos foram desenvolvidos ainda em 2010. Regista-se que algumas não terminaram, transitando a sua finalização para o ano 2012. A aprovação tardia do pedido de integração de saldos de 2010, condicionou o desenvolvimento de alguns projetos e determinou a sua suspensão, devido ao seu longo prazo de execução, à não conclusão em 2011 e à necessidade de visto do tribunal de contas.

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 efetiva 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 objetivo 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 políticas ativas 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 infraestruturas sociais, quer do aumento da sua qualidade de funcionamento.

No final de 2011 estavam contratualizados 217 projetos, correspondentes a 339 respostas sociais, permitindo a criação de 9.004 novos lugares, num investimento público (comunitário e nacional) de 146,1 milhões de euros, a nível nacional.

Área de Intervenção	Nº Projetos contratualizados	Nº Respostas	N.º de Lugares			Investimento	Nº Postos de Trabalho
			A Criar	A Remodelar	Total	Público	
Total	**217**	**339**	**9.004**	**1.239**	**10.243**	**149.518**	**4.155**
Idosos	127	173	5.364	903	6.267	149.518	2.056
Deficiência	90	166	3.640	336	3.976		2.099

Fonte: GAP, 2011.

Quadro 25 POPH TI 6.12 – Programação e execução

Unidades: nº

Lugares	Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar Idosos	SAD
Criar	1.552	1.421	159	508	576	3.814	974
Total	**3.640**				**5.364**		
Total Geral	**9.004**						

Fonte: GP, 2011.

Quadro 26 POPH TI 6.12 - Lugares, projetos com decisão de deferimento

Destacam-se ainda as seguintes atividades:

- Formalização de 15 desistências, a pedido das entidades beneficiárias por motivos relacionados com falta de capacidade financeira para suportar o financiamento privado para a execução do projeto de investimento;
- Análise de 326 pedidos de alteração (99% dos recebidos);
- Análise de 204 pedidos de reembolso (85% dos recebidos);
- Análise de 2 pedidos de pagamento de saldo (67% dos recebidos);

- Aprovação no SIIFSE de 169 pedidos de reembolsos;
- Autorização de 6 pedidos para a constituição de hipoteca do bem financiado (67% dos recebidos).

Regista-se que o nº de Entidades que apresentaram pedidos de reembolso ascende a 95, cerca de 44% dos projetos ativos.

No âmbito das competências conferidas ao ISS, IP pelo contrato celebrado com o POPH, deverá o primeiro efetuar, as verificações no local. Neste sentido, foi efetuada em 2011 a primeira de três verificações no local, em conjunto com o POPH, com o intuito de formar a equipa e uniformizar procedimentos.

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 excecionais e devidamente fundamentadas, nos termos das Normas Orientadoras para a Execução da MASES, outro apoio destinado a obras de ampliação que revistam caráter 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 afetas àqueles Distritos, quando comparada com uma distribuição baseada apenas no número de respostas sociais existentes em cada um deles.

Nos termos das Normas Orientadoras para a Execução da MASES o investimento total do projeto é constituído por financiamento privado e por financiamento público. O financiamento privado é suportado pelas IPSS e instituições legalmente equiparadas, designadamente através de recursos financeiros próprios, de doações de particulares, de recurso ao crédito e de financiamento decorrente de parcerias celebradas com entidades diversas, nomeadamente autarquias locais e empresas privadas. O financiamento público, efetuado através do Fundo de Socorro Social, não pode exceder os seguintes limites:

- 80% do custo total do investimento no caso de obras de adaptação de instalações e substituição de materiais e equipamentos;

– 85% do custo total do investimento no caso de obras de ampliação que revistam caráter de urgência e que se revelem imprescindíveis para garantir a segurança e bem-estar dos utentes, sem que se verifique um aumento da capacidade instalado do equipamento.

Unidade: n.º

Respostas Sociais	2008		2009	
	N.º Utentes	N.º Respostas	N.º Utentes	N.º Respostas
Lares de Idosos	12.661	242	1.168	28
Centro de Actividades de Tempos Livres	9.656	159	923	19
Serviço de Apoio Domiciliário	9.544	271	899	34
Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar	9.004	114	593	11
Centros de Dia	7.188	242	848	32
Creches	6.673	159	818	21
Outros	10.615	315	907	21
Total	**65.341**	**1.502**	**6.156**	**166**

Fonte: GP, 2011.

Quadro 27 MASES – N.º de Respostas Sociais e Lugares a intervencionar

Durante o ano 2011 não se verificaram alterações significativas e as atividades compreenderam a monitorização mensal da evolução da Medida e a análise crítica da execução física. A taxa de execução financeira acumulada no final de 2011 ascendia a 76% e a taxa de conclusão dos equipamentos era de 87%.

Unidades: % e Euros

Nº Equipamentos			Desistências	Comparticipação Pública	Execução Financeira		Equipamentos Concluidos	
Total	1ª fase	Reafectação de saldos			Acumulada	Taxa de execução	Total	Taxa de execução
649	575	74	35	24.532.244	19.054.626	78%	564	87%

Fonte: GP e GAP, 2011.

Quadro 28 MASES – Execução física e financeira

Respostas Sociais, Serviços e Programas de Proteção Social

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 53 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 2011 foram processados, de acordo com a informação disponível no SESS-Web Coop e nos CDist do ISS, IP, 12.752 acordos de cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), abrangendo aproximadamente 458.152 utentes e envolvendo um montante global de 1.167.176 milhares de euros.

Os acordos que foram celebrados ou revistos em sede de Orçamento Programa ascenderam a 853 milhares de euros.

Unidade: milhares de euros

Tipologia	Cooperação			Orçamento-Programa		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Acordos	12.488	12.667	12.752	536	303	90
Utentes	446.245	454.359	458.152	7.600	6.785	993
Despesa	1.133.426	1.152.717	1.167.176	10.638	3.743	853

Fonte: GP, 2011.

Quadro 29 Respostas e Despesas no âmbito da Cooperação

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 atividades de tempos-livres.

No final de 2011 existia um total de 4.776 acordos para estas respostas, que abrangeram 223.966 utentes, o que se traduziu numa despesa de 419.917 milhares de euros. Deste montante, cerca de 485 milhares de euros destinaram-se à celebração de novos acordos ou à revisão de acordos já em vigor, em sede de Orçamento-Programa 2011.

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 2011 neste domínio cifrou-se em 11.918 milhares de euros, mediante 138 acordos, que beneficiaram cerca de 6.018 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 67.007 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 11.396 utentes, num total de 364 acordos. Deste montante, cerca de 4 milhares de euros foram despendidos no âmbito do Orçamento-Programa 2011.

Unidades: nº e milhares de euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Ama e Creche Familiar	67	3.248	7.528
Creche	1.729	67.319	189.680
Educação Pré-escolar	1.452	88.167	181.810
Centro de Actividades de Tempos Livres	1.528	65.232	40.899
Crianças e Jovens em Geral	**4.776**	**223.966**	**419.917**
Intervenção precoce	110	5.332	8.399
Lar de Apoio	26	386	2.631
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	888
Crianças e Jovens com deficiência	**138**	**6.018**	**11.918**
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	44	3.037	3.669
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3		597
Acolhimento familiar	3	75	255
Centro de acolhimento temporário	122	2.170	24.619
Lar de infância e juventude	189	6.096	37.720
Apartamento de Autonomização	3	18	147
Crianças e Jovens em situação de perigo	**364**	**11.396**	**67.007**
Total	**5.278**	**241.380**	**498.842**

Fonte: GP, 2011.

Quadro 30 Cooperação na área da Infância e Juventude

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 proteção, visando a sua integração em meio familiar. No ano transato esta resposta abrangeu 704 crianças e jovens distribuídas por 498 famílias de acolhimento, envolvendo uma despesa de 2.951 milhares de Euros.

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 refletiu-se em 2011 num total de 6.054 acordos, abrangendo 174.095 utentes e com uma despesa global de 483.284 milhares de euros. Deste montante, cerca de 246 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos em 2011

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 2011 um total de 698 famílias acolheram 1.354 pessoas nesta situação. Destas pessoas acolhidas, 877 eram idosas, tendo sido pago pelo ISS, IP às respetivas famílias de acolhimento um montante de 6.277 milhares de euros. As restantes 477 pessoas acolhidas eram adultos com deficiência, cujas famílias de acolhimento receberam 3.223 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 atividades ocupacionais, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência autónoma.

Em 2011, 621 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 113.728 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 16.916 utentes. Deste montante, cerca de 16 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos através do Orçamento-Programa 2011.

O serviço de apoio domiciliário, 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 2011 neste domínio cifrou-se em cerca de 9.824 milhares de euros, mediante 198 acordos que abrangeram 2.590 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 protegida e unidade de vida autónoma. Os 57 acordos nesta área abrangeram 917 utentes em 2011, representando uma despesa de 3.881 milhares de euros.

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 2011 foi de 424 milhares de euros.

Unidades: nº e milhares de euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Serviço de Apoio Domiciliário	2.336	67.007	200.234
Centro de Convívio	448	12.453	7.205
Centro de Dia	1.901	42.615	47.836
Centro de Noite	17	165	490
Acolhimento Familiar	1	8	35
Residência	4	106	535
Lar de Idosos	1.347	51.741	226.949
Pessoas Idosas	**6.054**	**174.095**	**483.284**
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Animação	38	1.329	5.694
Serviço de Apoio Domiciliário	21	519	1.328
Centro de Actividades Ocupacionais	343	10.695	62.169
Lar Residencial	201	4.241	43.571
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	128
Residência Autónoma	15	99	838
Pessoas Adultas com Deficiência	**621**	**16.916**	**113.728**
Serviço de Apoio Domiciliário	18	626	1.884
Apoio Domiciliário Integrado	172	1.820	7.013
Unidade de Apoio Integrado	8	144	927
Pessoas em Situação de Dependência	**198**	**2.590**	**9.824**
Forum Sócio-Ocupacional	29	706	2.558
Unidade de Vida Protegida	20	120	860
Unidade de Vida Autónoma	4	24	47
Unidade de Vida Apoiada	4	67	399
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	**57**	**917**	**3.881**
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	424
Pessoas Sem-Abrigo	**2**	**95**	**424**
Total	**6.932**	**194.613**	**611.141**

Fonte: GP, 2011.

Quadro 31 Cooperação na área das Pessoas Adultas

Família e Comunidade

Algumas respostas sociais destinam-se à família e comunidade em geral: atendimento/ acompanhamento social, grupo de autoajuda, 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 infetadas pelo VIH/SIDA. Em 2011, existiam 19 acordos, que abrangiam cerca de 503 pessoas e tinham uma despesa associada de 1.342 milhares de euros.

O Apartamento de Reinserção Social e a Equipa de Intervenção Direta são as respostas direcionadas para as pessoas toxicodependentes. Em 2011, existiam 53 acordos, abrangendo cerca de 920 pessoas e com uma despesa associada de 2.407 milhares de euros.

Unidades: nº e milhares de euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Atendimento/ Acompanhamento Social	125	1.701	4.925
Grupo de Auto-Ajuda	4	129	94
Centro Comunitário	129	9.487	14.878
Centro de Férias e Lazer	7	1.215	4.213
Refeitório/ Cantina Social	33	1.580	1.996
Centro de Apoio à Vida	18	480	1.564
Comunidade de Inserção	41	1.941	6.216
Centro de Alojamento Temporário	31	917	3.979
Ajuda Alimentar	6	999	453
Família e Comunidade em Geral	**394**	**18.449**	**38.317**
Centro de Atendimento / Acompanhamento Psicossocial	11	387	783
Serviço de Apoio Domiciliário	4	88	377
Residência para Pessoas Infectadas pelo HIV/SIDA	4	28	181
Pessoas com HIV/SIDA e suas Famílias	**19**	**503**	**1.342**
Equipa de Intervenção Directa	25	669	1.397
Apartamento de Reinserção Social	28	251	1.009
Pessoas Toxicodependentes	**53**	**920**	**2.407**
Centro de Atendimento	15	334	656
Casa de Abrigo	29	542	4.225
Pessoas Vítimas de Violência Doméstica	**44**	**876**	**4.880**
Total	**510**	**20.748**	**46.946**

Fonte: GP, 2011.

Quadro 32 Cooperação na área da Família e Comunidade

Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foram concedidos a IPSS e equiparadas 168 apoios financeiros extraordinários no âmbito dos Subsídios Eventuais (5) e do Fundo de Socorro Social (163).

Unidade: n.º e euros

Tipologia	2009		2010		2011	
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante
Equilíbrio Financeiro	22	1.301.000	5	305.000	0	0
Equipamento e obras	41	1.828.000	9	488.000	0	0
Viatura	109	1.949.000	11	303.000	0	0
Outros\Cooperação (projectos e actividades)	16	1.063.500	13	936.500	5	711.500
Outros	19	464.263	4	160.230	0	0
Total Geral	**207**	**6.605.763**	**42**	**2.192.730**	**5**	**711.500**

Fonte: GP, 2011.
Nota: Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSS (exclui MASES).

Quadro 33 Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidade: n.º e euros

Tipologia	2009		2010		2011	
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante
Equilíbrio Financeiro	63	4.612.500	12	945.000	72	6.096.338
Equipamento e obras	33	1.660.800	1	30.000	41	1.912.650
Viatura	0	0	0	0	44	900.444
Cooperação (projectos e actividades)	3	182.779	3	188.894	1	56.115
Outros	1	50.000	1	40.000	5	281.894
Total	**100**	**6.506.079**	**17**	**1.203.894**	**163**	**9.247.441**

Fonte: GP, 2011.
Nota: Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSS (exclui MASES).

Quadro 34 Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo de 2011 previa o acompanhamento técnico a 50% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de "relatórios de visita de ação de acompanhamento" aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação.

Este objetivo foi superado pois atingiu-se o resultado global nacional de 61%, o que em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 7.722 respostas sociais. Destas, um total de 5.419 acompanhamentos referem-se a visitas de *follow-up*.

Foi introduzido, ainda, o acompanhamento técnico às respostas sociais licenciadas. O objetivo traçado, que previa o acompanhamento a 30% de respostas sociais a nível nacional, foi superado, atingindo os 56% de execução.

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 Ação 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 objetivo 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 objetivos:

- Ser um instrumento para a autoavaliação 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 Atividades Ocupacionais,

- Lar Residencial,
- Centro de Dia,
- Serviço de Apoio Domiciliário,
- Estruturas residenciais para idosos,
- Acolhimento Familiar.

O modelo de avaliação da qualidade das respostas sociais baseia-se num conjunto de critérios e requisitos com 3 níveis de Qualificação de crescente exigência (C, B e A), que uma vez cumpridos permite às Instituições serem detentoras de uma Marca de Qualidade, legalmente registada e propriedade do ISS, IP.

A certificação da qualidade das respostas sociais, levada a cabo por uma entidade qualificadora externa, independente e acreditada pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, será assim a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação e permite a obtenção da marca "Resposta Social Certificada", aplicada de acordo com as regras e os procedimentos do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais do ISS, IP.

Durante o ano de 2011, foram certificadas 25 respostas sociais distribuídas da seguinte forma:

- 6 Creches (todas de nível C)
- 5 Centros de Dia (todas de nível C)
- 3 Estruturas Residenciais para Idosos (todas de nível C)
- 6 Serviços de Apoio Domiciliário (2 de nível A; 4 de nível C)
- 3 Centros de Atividades Ocupacionais (2 de nível A; 1 de nível C)
- 2 Lares Residenciais (2 de nível A)

Adoção

Adoção 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.

Compete ao ISS, I.P. intervir na adoção, nos termos da lei, bem como, no âmbito da adoção internacional, exercer as funções de autoridade central. As atribuições nesta matéria são desenvolvidas a nível dos serviços centrais, a que compete a coordenação e o apoio técnico para o desenvolvimento dos procedimentos e processos tendentes à instauração de adoções e a dinamização do recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar, e dos centros distritais que operacionalizam as atividades que a lei atribuiu aos organismos de segurança social em matéria de adoção.

Relativamente à adoção internacional a Autoridade Central transmitiu no ano de 2011, 40 candidaturas de residentes em Portugal à adoção de crianças residentes no estrangeiro, sendo no mesmo ano acolhidas em Portugal, em consequência da adoção decretada em país estrangeiro ou confiadas por autoridades estrangeiras a candidatos residentes em Portugal, um total de 9 crianças.

Paralelamente, pois Portugal mantém a dupla natureza de país de acolhimento e de origem de crianças, foram recebidas e aceites pela Autoridade Central, 22 candidaturas de residentes no estrangeiro destinadas à adoção de crianças residentes em Portugal e foram propostas e/ou acolhidas por famílias residentes no estrangeiro 14 crianças de origem portuguesa.

No que respeita à adoção nacional, durante o ano de 2011, os centros distritais procederam à integração de 321 crianças em famílias adotantes, encontrando-se em pré-adoção no final de 2011, 509 crianças.

O período de pré adoção é, nos termos da lei, acompanhado pelos organismos de segurança social pretendendo-se, por um lado, proceder à transição sustentada e apoiada da criança do seu ambiente de acolhimento institucional, ou outro, para a família adotante e, por outro lado, observar a evolução de uns e outros, criança e futuros pais adotivos, para permitir aferir da probabilidade de constituição de um vínculo familiar de qualidade.

Foi aprovado em 2009 o Plano de Formação para a Adoção e iniciada a sua implementação em todo o território em 2010. Este Plano que visa proporcionar a formação necessária aos candidatos a pais adotivos é desenvolvido ao longo das diversas fases do processo de adoção, com objetivos, conteúdos e atividades diversificadas.

Foram consolidadas em 2010 as duas primeiras fases, na pré-candidatura, e após formalização da candidatura.

Finalmente, em 2011 começou a ser aplicada uma nova fase do Plano de Formação para a Adoção, destinada a candidatos em lista de espera e com a qual se pretende preparar os futuros pais para a chegada da criança e o período que se seguirá de recíproca adaptação. Foram assim desenvolvidas em 2011, três fases do Plano de Formação para a Adoção, o que com a implementação esperada em 2012 da fase D, destinada a candidatos em pré-adoção, levará à total concretização daqueles Planos de Formação.

Em 2011, 315 crianças viram a sua situação de filiação pela via adotiva concretizada, através de sentença proferida pelos tribunais.

Na outra vertente da intervenção dos organismos de segurança social na adoção – a avaliação e seleção de candidatos à adoção, cabe registar a manutenção da tendência de diminuição do número de candidaturas formalizadas em 2011 (511) relativamente ao ano anterior em que foi contabilizado

Durante o ano de 2011, foram realizadas 55 sessões de formação para pré-candidatos que abrangeram um total de 1504 pessoas. Já as sessões realizadas durante a fase de avaliação e seleção de candidatos foram em número de 58, abrangendo um total de 704 pessoas. Finalmente e no que respeita à fase C foram realizadas 16 blocos formativos (cada bloco integra 5 sessões de formação) abrangendo um total de 194 candidatos.

Desinstitucionalização

A reforma do Direito de Menores concretizada no final da década de 90 foi orientada para uma nova política para a Infância, cujo objetivo central é a promoção e a garantia do exercício efetivo dos direitos da criança, tendo por base a prevenção e a proteção.

Esta reforma corporiza-se na legislação sobre Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (PCJP) (Lei nº.147/99 de 1 de setembro) e na Tutelar Educativa (TE) (Lei nº.166/99 de 14 de setembro), que consolidam a perspetiva da intervenção comunitária, com o reconhecimento do direito de audição e do contraditório às crianças e aos jovens.

O sistema de promoção de direitos e proteção de crianças e jovens em perigo encontra-se suportado por princípios orientadores, que têm vindo a configurar estratégias e a operacionalizar medidas de política social incentivadoras do cumprimentos de um direito fundamental – o direito a viver em família.

Atendendo à responsabilidade que têm as instituições de acolhimento no seu papel de substitutas temporárias das famílias, importa caminhar no sentido da qualificação e melhoria da intervenção que desenvolvem. Neste contexto surgiu o Plano DOM - Desafios, Oportunidades e Mudança - plano para a qualificação da rede de Lares de Infância e Juventude, incentivador de uma melhoria contínua da promoção de direitos e proteção das crianças e jovens acolhidas.

Este Plano assume como eixo central de atuação, a promoção de uma intervenção ativa nas instituições, com vista à dinamização dos projetos de vida das crianças e jovens acolhidas, para a sua desinstitucionalização em tempo útil e consequente regresso ao meio familiar, adoção ou apoio para a vida independente. A dotação de capacidade técnica dos recursos humanos afetos ou a afetar a estes Lares de Infância e Juventude é também um dos objetivos deste Plano.

O XVII Governo Constitucional definiu como meta a desinstitucionalização de 25% das crianças e jovens em situação de acolhimento, sendo a meta operacional dividida em 12,5% por cada um dos biénios da legislatura. Em 2010 esta meta foi largamente ultrapassada, tendo assumido o valor de

23%. Em 2011 este valor assumiu 28%, o que permite concluir que os mecanismos que garantem a desinstitucionalização das crianças e jovens em lares de infância e juventude, nomeadamente os que resultam do Plano DOM se têm revelado eficazes e capazes de ultrapassar a meta global definida inicialmente.

Os protocolos com as instituições de acolhimento que sustentam o Plano DOM não se encontram já em vigor, sendo que se propôs que estes protocolos fossem substituídos por um novo modelo de cooperação com as instituições de acolhimento. Os referidos protocolos foram prorrogados, para garantir a continuidade do investimento feito no âmbito do Plano DOM junto das instituições de acolhimento de crianças e jovens. Aguarda-se decisão superior relativamente à continuidade do mesmo.

De forma a salvaguardar que todas as crianças e jovens acolhidas em lares, centros de acolhimento e famílias de acolhimento tenham a sua situação jurídica devidamente definida, tem sido implementado todos os anos, desde 2003, o Plano de Intervenção Imediata (PII).

Para além de facultar esta regularização, o PII possibilita que o projeto de vida destas crianças e jovens seja cuidadosamente acompanhado e avaliado, com vista à sua rápida reintegração familiar, ou caso esta não seja possível, à sua adoção. Situações haverá em que a autonomização de jovens poderá também ser incentivada e apoiada

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

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

Destaca-se no que diz respeito à execução física da RNCCI:

- Taxa de execução de 85,26% no total de camas previstas no Plano de Implementação (6.562);
- Taxa de execução mais elevada verificou-se na tipologia Unidade Convalescença (88,74%);
- Contratação de 5.595 camas em funcionamento em 31/12/2011, das quais 1.747 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 2.752 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- Distribuição de camas por 169 Unidades de Internamento, das quais 83 são de IPSS/SCM, 30 de IPSS/Outras, 29 de instituições Privadas e 27 do Serviço Nacional de Saúde;
- Referenciação durante o ano de 2011 de 30.103 utentes (+40,1% face a 2010). Desde o início da RNCCI foram referenciados 105.257 utentes;
- Assistência a 32.713 utentes em 2011 (+21% face a 2010).

Destaca-se no que diz respeito à execução financeira da RNCCI:

- Grau de execução de 93%, no montante de 25.207.680,27 euros tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social.

Destacam-se ainda as seguintes atividades do ISS, IP na Unidade Missão de Cuidados Continuados Integrados (UMCCI):

- Planeamento, monitorização e avaliação da RNCCI;
- Participação da Segurança Social na RNCCI – Equipa Coordenadora Regional e Local;
- Implementação da Lei de condição de recursos sobre o cálculo da comparticipação da Segurança Social para os utentes da RNCCI;
- Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Financiamento Direto às Famílias (SGFDF):
    - o desenvolvimento do Sistema de Informação de Suporte à RNCCI (GestCareCCI) teve alguns constrangimentos, nomeadamente ao nível do desenvolvimento dos WebServices indispensáveis ao arranque em produção do subsistema FDF-RNCCI, que não foram contemplados no orçamento aprovado da UMCCI. O processo de desenvolvimento desta ferramenta foi entretanto suspenso por orientação superior da Tutela (outubro 2011), tendo em conta os riscos identificados, a falta de resposta por parte da Unidade de Missão da RNCCI do Ministério da Saúde em adaptar o seu sistema "Gestcare" com o interface que permita a troca de informação com o FDF-RNCCI;
- Reconversão progressiva das unidades de apoio integrado (UAI) e dos serviços de apoio domiciliário integrado (ADI), criados no âmbito do Despacho Conjunto n.º 407/98, de 15 de maio, conforme disposto no Artº. 48º e Artº. 49º do Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho.

Atendendo às implicações do PREMAC foi extinta a UMCCI, sendo necessário clarificar a coordenação estratégica da RNCCI com o Ministério da Saúde.

Rendimento Social de Inserção – Programas de Inserção

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

Como referido anteriormente, no ano em apreciação verificou-se uma diminuição do número de beneficiários e do número de famílias beneficiárias e, consequentemente, do número de acordos de inserção assinados. Contudo, destaca-se que todas as famílias com prestação deferida há mais de

75 dias tiveram acordo de inserção assinado. O valor da despesa com a prestação e complementos também foi inferior ao de 2010.

Rede Social

A Rede Social foi criada pela resolução do Conselho de Ministros n.º197/97, de 18 de novembro e Declaração de Retificação nº 10-O/98. Posteriormente, foi publicado o Despacho Normativo n.º 8/2002, de 12 de fevereiro e o Decreto-Lei n.º 115/2006, de 14 de junho.

A Rede Social constituiu-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, pretendendo fomentar a formação de uma consciência coletiva dos problemas sociais e contribuir para a ativação dos meios e agentes de resposta e para a otimização possível dos meios de ação nos locais.

O Programa surgiu num contexto de afirmação de uma nova geração de políticas sociais ativas, 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.

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

- Comissões Sociais de Freguesia ou Inter-Freguesias – CSF/CSIF;
- Conselhos Locais de Ação Social – CLAS (278);
- Plataformas Supraconcelhias – 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 efetiva mobilização e envolvimento de todos os atores, aos diversos níveis locais, incluindo as populações.

Outros Programas e Medidas

Gestão Financeira – candidaturas a fundos e programas comunitários

As candidaturas a fundos comunitários enquadram-se na legislação associada a cada um dos Programas. Durante o ano 2011 foram elaboradas 9 candidaturas, excluindo os pedidos de alteração

inerentes aos projetos plurianuais, encontrando-se em execução um total de 35 candidaturas. Aguarda-se decisão dos Gestores do POPH e do SAMA sobre 2 candidaturas elaboradas. As execuções físicas e financeiras foram apuradas de modo sistemático, de forma a permitir reportar despesa aos Gestores dos PO nos prazos estabelecidos.

Unidades: euros e %

Candidaturas	Programa	Valores Aprovados	Valores Executados	Taxa de Execução
Ano Europeu do Voluntariado	CE	125.000	125.000	100%
Perfil de Competências	POAT	86.040	0	0%
Novas Metodologias de Trabalho na área da Divulgação, promoção e Protecção de Menores	POAT	29.142	21.182	73%
ENIPSA - Que impactos?	POAT	107.329	28.329	26%
Rede em Prática	POAT	135.142	138.385	102%
RSI - Estudos	POAT	120.166	24.300	20%
GO-PRO	SAMA-POFC	708.136	435.708	62%
Financeira		241.084	0	0%
DRH		139.768	4.144	3%
Reengenharia DRH		107.991	4.144	4%
Seg. e Higiene		31.778	0	0%
Gestão por objectivos		327.284	431.563	132%
ÚNICA	SAMA-POFC	265.676	236.672	89%
Violência Doméstica	POPH	2.087	820	39%
Plano de Formação	POPH	393.067	316.593	81%
Região Convergência		248.212	171.738	69%
Região Lisboa		144.855	144.855	100%
Medida 6.12. Assistência Técnica	POPH	607.671	647.552	107%
CLDS	POPH	15.469.025	9.353.894	60%
Candidatura Norte 1		410.508	45.270	11%
Candidatura Norte 2		168.744	43.604	26%
Candidatura Norte 3		186.409	97.694	52%
Candidatura Norte 4		5.220.325	3.574.013	68%
Candidatura Norte 5		388.396	224.152	58%
Candidatura Centro 6		201.684	49.356	24%
Candidatura Centro 7		2.242.496	1.652.699	74%
Candidatura Centro 8		190.043	141.252	74%
Candidatura LVT 9		1.609.255	991.819	62%
Candidatura LVT 10		262.333	89.190	34%
Candidatura LVT 11		410.567	357.988	87%
Candidatura LVT 12		606.744	471.788	78%
Candidatura Alentejo 13		70.009	24.798	35%
Candidatura Alentejo 14		107.970	44.514	41%
Candidatura Alentejo 15		220.009	48.653	22%
Candidatura Alentejo 16		2.189.009	841.291	38%
Candidatura Algarve 17		984.524	655.813	67%
Total		**18.048.480**	**11.328.434**	**63%**

Fonte: GAP, 2011.

Quadro 35 Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira

Durante o ano 2011 foram executados mais de 11 milhões de euros relativos a 29 candidaturas integrantes do Quadro 35 Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira. Para além destas foram ainda executadas atividades relativas às seguintes candidaturas:

- Projeto "SCORE II" (SAMA-POFC);
- Projeto "Operação Global Plataforma Multicanal" (SAMA-POFC)
- CIG – Casas de Abrigo (POPH);
- CLDS Centro 19 (POPH);
- CLDS Lisboa 21 (POPH);
- CLDS Algarve 22 (POPH).

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.

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011:

- Encerramento de 53 protocolos;
- Notificação com proposta de encerramento de 21 protocolos;
- Proposta de alargamento do Programa considerando a celebração de 54 novos Protocolos nos distritos de Viana do Castelo, Viseu, Coimbra, Évora, Santarém, Leiria e Faro;
- Elaboração dos Protocolos de 49 Municípios dos Distritos de Coimbra, Évora, Faro, Leiria, Santarém, Viana do Castelo e Viseu;
- Elaboração dos Manuais de Procedimentos do Programa e de Instrumentos a utilizar no acompanhamento e monitorização;
- Realização de sessões aos CDist e aos Municípios para apresentação dos Manuais e Instrumentos;
- Construção de base de conhecimento com informação relativa a todos os Programas de Habitação existentes nos Municípios.

Contratos Locais de Desenvolvimento Social

Os CLDS têm por finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multissectorial e integrada, através de ações a executar em parceria, com vista 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 respetivo 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 pode ser selecionado um leque variado de entidades, de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área da solidariedade social, (IPSS ou equiparados, associações de desenvolvimento local, organizações não governamentais e cooperativas de solidariedade social), preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar.

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011:

- Revisão dos Manuais de Procedimentos do Programa e de Instrumentos a utilizar na execução, no acompanhamento e monitorização;
- Realização de sessões aos interlocutores Distritais e às Entidades abrangidas por este Programa para apresentação dos Manuais e Instrumentos;
- Revisão do Manual de Procedimentos da tipologia 6.13 – POPH e à Descrição do Sistema de Gestão, face às alterações resultantes da legislação aplicável ao Programa e à incorporação da Equipa de Projeto, após a sua extinção, no Gabinete de Apoio a Programas do ISS,IP;
- Proposta de decisão a 28 planos de ação (65% dos recebidos);
- Assinatura de 12 contratos;
- Emissão de 533 ordens de pagamento das quais 118 relativas a adiantamentos, 306 a pedidos de reembolso, 105 a saldos intermédios aprovados e 4 inerentes ao encerramento de projetos.

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 projetos de desenvolvimento central e a nível local.

As competências no âmbito deste Programa foram atribuídas ao Conselho Diretivo 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 objetivos:

- 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.

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011, respeitantes aos projetos centrais:

- Encerramento dos 16 projetos inicialmente existentes, tendo-se encerrado os Planos Anuais de 2005 a 2010;
- Elaboração do Plano Anual de 2011 dos Projetos Centrais do PAII, contemplando 11 projetos relativos aos Passes Sociais da Grande Lisboa e Porto e 1 projeto da Fundação INATEL.

Unidade: N.º

Tipologia	SAD		FORHUM	
	Projectos	Pessoas abrangidas	Projectos	Pessoas abrangidas
Total	15	917	2	1.416

Fonte: GAP, 2011.

Nota: O PAII tem uma programação plurianual. Os valores apresentados dizem respeito ao executado apenas em 2011.

Quadro 36 PAII – N.º de Projetos Aprovados e Pessoas Abrangidas por Resposta Social

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011, relativas aos projetos locais:

- Elaboração de propostas de encerramento referentes aos projetos locais antigos que se encontravam por encerrar;

- Análise de 16 pedidos de alteração;
- Análise de 57 pedidos de abastecimento (95% dos existentes) e emissão das respetivas ordens de pagamento;
- Análise de 17 Relatórios Anuais 2009;
- Análise de 10 Relatórios Anuais 2010;
- Análise de 13 Relatórios Semestrais 2010;
- Análise de 4 Relatórios Finais;
- Realização de 27 visitas de acompanhamento e análise dos formulários e relatórios respetivos.

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 objetivo 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 projetos 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 projeto:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O PAIES tem por objeto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projeto 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.

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011:

- Análise de 57 pedidos de pagamento;
- Análise de 9 pedidos de alteração;
- Desistência de 3 projetos, 2 no Distrito de Santarém e 1 no Distrito da Guarda.

Unidades: n.º e euros

Área de Intervenção	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento
				Total	Criar	Remodelar	Público
Infância	Creche	6	6	289	289		4.906.093
Idosos	Lar de Idosos	20	20	695	626	69	
Deficiência	Lar Residencial	1	1	48	48		
Total		**27**	**27**	**1.032**	**963**	**69**	**4.906.093**

Fonte: GP, 2011.

Quadro 37 PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção

Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

O Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC) é uma ação 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 respetivos Centros Distritais de Segurança Social, em 2 fases. Os CDist disponibilizam, todos os anos, os Pólos de Receção 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 atuação.

Destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas no ano 2011:

- Elaboração do Manual das Despesas Administrativas do PCAAC;
- Análise de 20 Relatórios do PCAAC 2010, apresentados pelos Cdist e ilhas;
- Apresentação ao IFAP da Proposta dos produtos e quantidades para o PCAAC 2012;
- Elaboração do Mapa de Distribuição Nacional;
- Elaboração do Relatório do PCAAC 2010 e envio ao IFAP para posterior envio à Comissão Europeia;
- Elaboração do Mapa de Distribuição do PCAAC 2011;
- Relatório sobre a utilização da aplicação informática pelos Cdist e Ilhas.

Salienta-se que, neste ano, as atividades críticas foram o atraso nos concursos do IFAP e os constrangimentos ao nível da utilização da aplicação informática pelos serviços intervenientes no programa que apresentou diversos erros não permitindo a sua utilização por todos os distritos.

Fiscalização a Equipamentos Sociais

Em 2011 foram fiscalizadas 2.418 valências, nas três grandes áreas de intervenção, de acordo com o *Quadro 38 Fiscalização a Equipamentos Sociais*. No decurso destas averiguações foram identificadas situações irregulares que originaram a instauração de 611 autos de notícia de contraordenação, nomeadamente, 155 na área de infância e 456 na área dos Idosos.

Unidade: n º e %

Área de Intervenção	Nº Prc. Concluídos			Variação (2010-2011)	
	2009	2010	2011	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	1.771	999	927	-72	-7,2%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.806	1.475	1.306	-169	-11,5%
Auditoria Financeira/ Jurídica	184	187	185	-2	-1,1%

Fonte: DF, 2011.

Quadro 38 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Tendo em conta a aprovação das OT n.º 7/2010, de 31 de março, posteriormente reformulada pela OT n.º 12/2011, de 1 de junho, o DF procurou que a sua atividade fosse direcionada para o combate à atividade de estabelecimentos lucrativos ilegais. Por via dessa nova orientação, que aumentou significativamente a complexidade e morosidade dos processos, foram instruídos 133 processos de encerramento a estabelecimentos, o que representa 5,5% do total dos processos concluídos,

2.2 Áreas de Administração e Suporte

Os Serviços do ISS, IP responsáveis pela execução das atividades de suporte – que contribuem para a eficácia e eficiência das atividades de natureza operacional, sendo estas, no caso vertente: do Sistema de Proteção 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 afetos e que tinham por competência administrar.

2.2.1 Gestão dos RH

Caracterização

No ano 2011 prestaram serviço no ISS, IP 10.019 trabalhadores, menos 1.140 do que em 2010, traduzindo uma redução de 10,2% no total de efetivos trabalhadores ao serviço.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 8.195 trabalhadoras (82%);

- Predominância da carreira de assistente técnico, com 4.373 do total de efetivos (44%), que sobe para 5.814 (58%) se adicionados os trabalhadores da carreira de assistente operacional;
- A carreira técnica superior conta com 2.457 efetivos (25%);
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 1.092 efetivos (11%);
- As restantes carreiras são menos representativas, embora sejam carreiras especializadas à semelhança da carreira técnica superior (docentes, inspetores e informáticos);
- Os contratos em regime de Avença perfizeram um total de 330 pessoas (3%).

Unidade: N.º e %

Anos	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Recursos Humanos	11.720	11.159	10.019	-1.140	-10,2%

Fonte: Balanço Social, 2011.

Quadro 39 Evolução do número de recursos humanos

Formação

O Plano de Formação 2011 teve EM 2011 uma oferta inferior de cursos e ações ao longo do ano relativamente a 2010. É de salientar que o grau de adequação e de satisfação dos formandos face às necessidades de formação superou a meta prevista no Plano de Ação, o que revela a qualidade da formação oferecida. O grau de execução deste objetivo foi positivo, contribuindo para isso a sensibilidade demonstrada pelos Dirigentes para a importância da formação dos seus colaboradores e equipas.

Unidade: n.º e %

Formação	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
N.º de acções de formação	872	642	522	-120	-18,7%
N.º de participantes	7.506	6.692	14.590	7.898	118,0%
N.º de horas	247.487	142.682	134.264	-8.418	-5,9%
Despesa Anual	1.146.479	431.603	177.366	-254.237	-58,9%

Fonte: Balanço Social, 2011.

Quadro 40 Formação de recursos humanos

Importa salientar que o número de ações de formação indicadas se referem às que foram executadas pelo ISS, conforme Plano Anual de Formação. Contudo, o número de participantes e o número de horas de formação incluem todas as ações frequentadas pelos trabalhadores do Instituto, em regime de formação externa e de autoformação.

2.2.2 Gestão Financeira

O ISS, IP no exercício das suas atividades – operacionais e de apoio geral – realizou uma despesa global de cerca de 20.516.249 milhares de euros, que se traduziu numa variação negativa de 0,4% face ao ano anterior. A estrutura da despesa é a que se apresenta no *Quadro 41 Estrutura da Despesa Global*.

Unidade: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	299.192	1,5%	281.804	1,4%	251.169	1,2%	-30.635	-10,9%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	84.544	0,4%	89.630	0,4%	69.570	0,3%	-20.060	-22,4%
03 - Juros e Outros Encargos	10	0,0%	47	0,0%	11	0,0%	-36	-76,6%
04 - Transferências Correntes	19.405.745	97,7%	20.152.766	97,9%	20.152.984	98,2%	218	0,0%
05 - Subsídios	8.769	0,0%	4.649	0,0%	2.892	0,0%	-1.757	-37,8%
06 - Outras Despesas Correntes	2.594	0,0%	2.873	0,0%	3.182	0,0%	309	10,8%
07 - Aquisição de Bens de Capital	5.479	0,0%	4.469	0,0%	3.966	0,0%	-503	-11,3%
08 - Transferências de Capital	53.659	0,3%	56.388	0,3%	32.475	0,2%	-23.913	-42,4%
Total	**19.859.992**	**100%**	**20.592.626**	**100%**	**20.516.249**	**100%**	**-76.377**	**-0,4%**

Fonte: DGF, 2011.

Quadro 41 Estrutura da Despesa Global

No que se refere à observação nos principais agrupamentos de despesa do ISS, IP durante o exercício de 2011, importa destacar os seguintes comportamentos:

- **Custos com Pessoal:** O decréscimo observado nos custos com o pessoal face ao período homólogo resulta essencialmente da diminuição das despesas no orçamento para o funcionamento dos estabelecimentos integrados (-30,6%) e orçamento de administração com as remunerações certas e permanentes (-10,7%) e com os abonos variáveis ou eventuais (-40,8%). Estes decréscimos traduzem por um lado a cedência à SCML, dos estabelecimentos integrados sob gestão direta do ISS, IP, situados no Distrito de Lisboa, a redução remuneratória e o impedimento de atribuição de prémios de desempenho decorrente da Lei do Orçamento para 2011 (Lei n.º55-A/2010, de 31 de dezembro). Face ao período homólogo, a variação nos custos com pessoal, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:
  - D.01.01.04 Pessoal dos quadros, com uma contração de -9,7%;
  - D.01.01.05 Pessoal além quadros, com uma redução de -8,9%;
  - D.01.01.09 Pessoal em qualquer outra situação, apresenta uma variação de +283,4%;
  - D.01.01.14 Subsídio de férias e natal, evidencia uma diminuição de -10,7%;
  - D.01.02.02 Horas extraordinárias, a qual apresenta um decréscimo de -35,0%;
  - D.01.02.04 Ajudas de custo, manifesta uma diminuição de -33,1%;

  - D.01.03.05 Contribuições para a segurança social, também com uma diminuição, na ordem dos -8,0%.
- **Aquisição de Bens e Serviços**: Em 2011 verifica-se um decréscimo de -22,4% na aquisição de bens e serviços. Para esta diminuição contribuiu o clima de rigor e controlo orçamental ditado pelas medidas impostas pelos sucessivos Planos de estabilidade e Crescimento, que assinalaram o ano 2011, bem como, a cedência dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, situados no distrito de Lisboa à SCML, de acordo com o DL n.º16/2011, de 25 de janeiro, evidenciando-se decréscimos principalmente, nas rubricas de:
  - D.02.01.05 Alimentação – Refeições confecionadas utentes, que regista um decréscimo de -19,0%;
  - D.02.01.08 Material de escritório, a qual apresenta uma variação de -30,1% face ao período homólogo;
  - D.02.02.02 Limpeza e higiene, verifica um decréscimo de -25,0% face a 2010;
  - D.02.02.09 Comunicação, apresenta uma variação de -14,4%;
  - D.02.02.14 Estudos e pareceres, apresenta um decréscimo de -56,0% face ao período homólogo;
  - D.02.02.20 Outros trabalhos especializados, com uma diminuição de -46,6%.
- **Juros e Outros Encargos**: A despesa registada na rubrica de Juros e Outros Encargos, apresenta uma diminuição de -76,6% em 2011, 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 mantendo-se a níveis semelhantes aos de 2010. Este efeito deriva das seguintes variações:
  - *Subsistema de Solidariedade* – Complemento Solidário para Idosos (+2,8%) e Pensão por antecipação da idade de reforma (+1,8%), por contrapartida do decréscimo das rubricas Subsídio Social de Desemprego e Rendimento Social de Inserção de -35,3% e -21,3%, respetivamente;
    - *Subsistema de Proteção Social* – Verificou-se uma diminuição no Abono de Família de -30,3%;
    - *Subsistema de Ação Social* – Neste subsistema verifica-se o acréscimo da despesa na Rede de Cuidados Continuados Integrados de +28,8%, assim como nos acordos e cooperação com IPSS (+1,0%). Contudo, verificou-se a diminuição nas transferências para as famílias de Prestações Sociais (-19,1%) e na Inserção Social de Famílias, Crianças e Jovens em Lares com -16,9%.
  - *Sistema Previdencial* – A destacar o acréscimo do Subsídio de Maternidade (+7,3%), Subsídio de Desemprego (+2,5%) e das Pensões do regime geral que registaram um aumento de +4,4%.

- **Subsídios**: No que refere aos Subsídios concedidos, o decréscimo observado de -37,8%, está diretamente associado à redução do valor transferido para instituições sem fins lucrativos em subsídios eventuais a qual registou uma diminuição de (-77,8%).
- **Outras Despesas Correntes:** A rubrica Outras Despesas Correntes regista em termos globais um acréscimo de 10,8%.
- **Aquisição de Bens de Capital:** O decréscimo verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital em -11,3% traduz a diminuição registada na execução do PIDDAC 2011.
- **Transferências de Capital:** Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2011 deve-se à diminuição das transferências para um total de 304 Instituições, com uma despesa associada de 32.475 milhares de euros, no âmbito dos programas financiados por verbas do Euromilhões.

2.2.3 Gestão da Informação

Despesas de Investimento: Informatização

As verbas referentes ao PIDDAC P01 – Sociedade de Informação e Governo Eletrónico foram substituídas em 2010 pelo fundo C220010001. A Dotação inicial de 600.000 euros foi ajustada para 300.000 no decurso do ano e as económicas relativas ao fundo informática (C220010001) foram distribuídas em 2011 da seguinte forma:

- Hardware (D.07.01.07): 80.000 euros dos quais foram utilizados 20.794,01 euros (26%) correspondentes a 11 processos;
- Software (D.07.01.08): 220.000 euros dos quais foram utilizados 208.697,80 euros (95%), correspondentes a 8 processos.

2.2.4 Gestão do Património

Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

As verbas referentes ao PIDDAC P06 – Construção, remodelação e apetrechamento das instalações foram substituídas em 2010 pelo fundo C220010006. No ano 2011, a dotação inicial era de 3.000.000 euros distribuídos por 2.500.000 euros em Construções Diversas e 250.000 euros em Equipamento Básico. A 31 de dezembro a dotação ajustada tinha sido contraída para 1.300.000 euros dos quais 1.230.498,98 euros foram utilizados, representando esse valor, uma taxa de execução de 95% da dotação ajustada.

Em 2011 foram desenvolvidos 225 processos, sendo 69 de construções diversas e 156 de equipamento básico.

No fundo C220010006 (Construção, remodelação e apetrechamento das instalações) com uma dotação final de 1.300.000 euros, foram concretizados 225 processos distribuídos da seguinte forma:

- Construções diversas (D.07.01.04): 1.030.000 euros dos quais foram utilizados 989.493,46 euros (96%) correspondentes a 69 processos;
- Equipamento Básico (D.07.01.10): 270.000 euros dos quais foram executados 241.005,52 euros (89,26%) relativos a 156 processos.

2.2.5 Sistemas de Controlo

No decurso de 2011 o Instituto da Segurança Social, I.P deu continuidade ao Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, operacionalizado em três grandes eixos de atuação: (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.

O SCORE I teve por objetivos:

1. Apoiar a reestruturação e modernização do ISS com a criação de Serviços Comuns nas áreas de
   - Gestão de Recursos Humanos;
   - Documentação e arquivo;
   - Gestão do património;
   - Aprovisionamento;
   - Gestão Financeira.

2. Apoiar a reengenharia dos processos, a simplificação de procedimentos e a melhoria dos fluxos internos, com uma abordagem única e sistematizada para todo o instituto, nos seguintes processos:
   - Identificação e Enquadramento dos beneficiários e contribuintes
   - Cooperação com as IPSS;
   - Financiamento Direto às Famílias – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

O SCORE II teve por objetivo proceder à reengenharia dos processos seguintes:

- Complemento Solidário para Idosos – CSI;
- Rendimento Social de Inserção – RSI (incluíndo a vertente prestação e a vertente inserção);
- Assessoria Técnica aos Tribunais (aos processos tutelares cíveis e processos de promoção e proteção).

No ano em apreço foi também dada continuidade à candidatura GO-PRO: Gestão por Objetivos e Reengenharia de Processos com enfoque nas áreas financeira, recursos humanos e planeamento:

- Implementação do Sistema de Gestão por Objetivos no ISS, IP;
- Implementação dos serviços comuns na área de gestão financeira e Reestruturação operacional conforme novo modelo;
- Reengenharia dos processos de gestão de RH e implementação dos serviços comuns;
- Definição do modelo futuro de Atendimento DRH e implementação da infraestrutura tecnológica do Contact Center DRH;
- Implementação do Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS, IP.

De referir ainda a existência do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, transversal a todas as áreas do ISS, I.P, com as respetivas medidas de controlo associadas a cada atividade. Em 2011, este Plano foi objeto de monitorização interna quanto às medidas preventivas implementadas

Gestão do Património e Aprovisionamento

Destaca-se a consolidação da utilização da plataforma eletrónica de contratação no desenvolvimento dos procedimentos concursais.

Documentação e Arquivo

Para implementação das recomendações do projeto de reengenharia SCORE/POAP na área da documentação, o Conselho Diretivo criou, em 2008, o Programa START- Gestão Documental e Arquivo.

Os objetivos específicos do Programa START visaram criar oportunidades de melhoria da eficiência e eficácia organizacional do ISS, através da desmaterialização e simplificação de processos de negócio e da simplificação do tratamento e flexibilização do acesso à informação, em prol da melhoria da qualidade de serviço aos seus clientes.

A Portaria de Gestão de Documentos do ISS (Portaria 1383/2009), foi publicada em 4 de novembro de 2009. Contudo, a legislação que foi publicada posteriormente teve um forte impacto, com a necessidade de serem feitos alguns ajustes na aplicação da referida Portaria, ao nível do plano de classificação documental e da respetiva tabela de seleção. Destaca-se o Código Contributivo, Lei nº. 110/2009, de 16 de setembro, alterada pela Lei nº. 119/2009, de 30 de dezembro e pela Lei nº. 55-A//2010, de 31 de dezembro e o Decreto Regulamentar n.º 1-A/2011, de 3 de janeiro, bem como, a legislação respeitante à condição de recursos (Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho e a Lei n.º 107/2009, de 14 de setembro que aprova o regime processual aplicável às contraordenações laborais e de segurança social.

Em termos documentais, nos principais arquivos a nível dos Serviços Comuns, a massa documental, ultrapassa os 95.000.000 de documentos, sendo cerca de 60% desta documentação de conservação permanente (57.000.000 documentos).

Das atividades previstas e realizadas em 2011, destacam-se as seguintes:

- **Preparação de documentos para substituição de suporte:** Durante o ano 2011 foi efetuada a preparação de 16.920.326 documentos dos processos de identificação de beneficiários/contribuintes e de toda a carreira contributiva para substituição de suporte;
- **Transferência de documentação dos arquivos locais para os arquivos centrais:** Durante o ano 2011 foram transferidos e acondicionados nas estruturas de arquivo 40.649.119 documentos;
- **Eliminação de documentos**: Durante o ano 2011 foram eliminados 59.342.017 documentos;
- **Nível de serviço a pedidos de requisição de processos**: Durante o ano 2011 foram respondidos em 48 horas 59.174 pedidos de requisição de documentos (100%);

No que concerne à substituição de suporte, o Centro de substituição de suporte dos Serviços Comuns, foi o único que esteve ativo a nível nacional, sendo responsável pela microfilmagem de 4.026.398 documentos, a revelação de 4.416 bobines de microfilme, a indexação de 126.166 processos microfilmados e a disponibilização de 130.737 cópias às secções processadoras, a maioria delas digitalizadas.

Foram concretizadas as seguintes atividades:

- Transferência e incorporação do acervo documental da Caixa de Previdência do Pessoal da Companhia Portuguesa Rádio Marconi no fundo arquivístico do ISS (cerca de 1.000.000 de documentos);
- Transferência de mensal dos processos das secções processadoras do CNP para o arquivo Filipe Magalhães - Pensionistas (FM) de cerca de 30.000 processos, o equivalente a mais de 1.000.000 de documentos;
- Recolha mensal da documentação de expurgo das secções processadoras do CNP correspondente a cerca de 2 toneladas de documentos;
- Proposta de alteração da tabela de seleção constante do anexo I do Regulamento de Conservação Arquivística do Instituto da Segurança Social, IP (ISS), integrante da Portaria n.º 1383/2009 de 04 de novembro;
- Implementação de metodologia de trabalho para o tratamento do espólio documental do ex - DAISS integrado no fundo arquivístico do ISS, no Arquivo da R. Francisco Manuel de Melo;
- Transferência de cerca de 5.200 bobines correspondentes à Caixa da Indústria e Serviços para Casa Forte da Quinta da Luz;

Importa referir ainda que está em fase de execução a solução de digitalização do espólio micrográfico do histórico de remunerações do Centro Distrital do Porto.

Neste sentido, a aquisição da plataforma de gestão de conteúdos (ORACLE UCM), como solução integrada de captura, gestão, armazenamento, preservação e disponibilização de documentos e conteúdos relacionados com os processos organizacionais (negócio e suporte), é fundamental para estancar a crescente produção e receção da documentação em suporte de papel, tornando-se primordial a sua implementação a nível nacional.

No atual contexto do ISS de redução significativa de recursos humanos, a implementação de uma solução tecnológica de ECM- Enterprise Content Management, é um vetor estratégico e estruturante com vista a maximizar a eficiência organizacional, de modo a que se consiga, com menos recursos humanos, manter ou melhorar a atual capacidade de resposta e de execução das atividades operacionais. A implementação de tal solução possibilitará a redução da circulação de papel, a reutilização constante do conhecimento organizacional, o acesso independente à informação e a integração com os processos de negócio.

A par da solução de ECM, torna-se igualmente nevrálgico, continuar a fomentar e incrementar os canais eletrónicos de self-service, como a segurança social direta.

Gestão de Recursos Humanos

No âmbito da Gestão de RH destacam-se os projetos

- Reengenharia de processos GRH e implementação do Contact Center DRH, GO-PRO RH,
- Segurança e Higiene e Saúde no Trabalho, SHST;
- Conceção dos perfis profissionais de competências, PERFISS;

A implementação do **Contact Center** permitiu novas formas, não presenciais, de atendimento e comunicação com os trabalhadores, baseadas no serviço ao cliente/gestão por processos (definindo-se e adotando-se formulários eletrónicos para o acesso dos trabalhadores via Intra e Internet), para além dos habituais suportes internos de comunicação.

Em 2011 foi aprovado o regulamento de funcionamento dos Serviços de **Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente** (SSTA). Através destes serviços será possível planear, organizar e implementar junto de todos os serviços do ISS, IP um conjunto de princípios e práticas de segurança e saúde no trabalho e ambiente, visando a melhoria das condições de vida e de trabalho de todos os colaboradores.

A implementação dos serviços de SSTA tem como principais objetivos:

- Sensibilizar para a cultura de prevenção em detrimento da cultura de risco;
- Dar a conhecer as principais metodologias da identificação de perigos e análise, avaliação e controle de riscos bem como das respetivas medidas de prevenção;
- Implementar medidas conducentes à adoção de boas práticas ambientais;

- Realizar auditorias para verificação das condições de segurança, higiene e saúde no trabalho e ambiente nos espaços e locais de trabalho do ISS, IP;
- Assegurar junto dos edifícios do ISS, IP, ou sob sua exploração, as normas de segurança contra incêndios;
- Implementar os serviços internos de Saúde Ocupacional/Medicina do Trabalho;
- Promover a informação, formação e consulta dos trabalhadores e seus representantes sobre matérias de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente;
- Respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação em vigor sobre segurança e saúde no trabalho e ambiente na Administração Pública, bem como as orientações técnicas relativas a estas matérias.

O projeto **PERFISS-Definição dos perfis de competências no ISS, IP** permitiu desenvolver e implementar uma metodologia de conceção de perfis de competências dos trabalhadores. Cada perfil descreve uma função, enquadrando-a organizacional e operacionalmente, identifica as competências necessárias para o seu desempenho e os respetivos níveis de proficiência definidos para cada perfil. Foi elaborado o Perfil de Competências de cada uma das 90 funções analisadas e a Lista Global de Competências ISS, I.P. (LGC ISS, I.P.), instrumentos base para a gestão e desenvolvimento de recursos humanos baseado em competências.

Gestão Financeira

O ano de 2011 assumiu-se como um ano de consolidação da centralização da área financeira do ISS, IP assim como da automatização dos processos financeiros e deu continuidade ao projeto de Implementação da Reestruturação Operacional da Área de Gestão Financeira, que surgiu na sequência do projeto SCORE que teve como objetivo a implementação de um modelo de serviços comuns, implicando a uniformização, simplificação e e automatização dos processos financeiros e o aumento da qualidade dos serviços prestados.

Foram definidas diversas medidas e respetivos conjuntos de atividades específicas, incluindo as particularidades inerentes à sua execução, garantindo uma abordagem adequada e autónoma por Medida:

- **Revisão de Contas e Contratos com Instituições Bancárias:** Esta medida teve como objetivo promover a revisão, redução e normalização do universo de contas bancárias existentes, bem como, a revisão das respetivas condições com as entidades bancárias e/ou elaboração de novos protocolos, na perspetiva de melhoria das condições existentes. No início do projeto, o total de contas bancárias ascendia a 188 contas ativas, sendo que no final de 2011, o total de contas ativas ascendia a 47, menos 81 contas face a 2010 representando uma redução de 63%. Em novembro de 2011, decorrente do concurso para pagamento de prestações sociais e benefícios diferidos (pensões e subsídios, com exceção para os

processados pelo CNP) a beneficiários do ISS, IP, residentes no território nacional, através da modalidade de pagamento por Transferência Bancária, foi adjudicado aos bancos BPI, BES e CGD a prestação deste serviço. O projeto foi desenvolvido em parceria com o IGFSS, IP. Destaca-se que, enquanto a vertente de Tesouraria Única da Segurança Social relacionada com o pagamento das prestações sociais não estiver concluída e em pleno funcionamento, a movimentação de fundos será efetuada em contas do ISS, IP. Da mesma forma foram realizadas todas as atividades inerentes ao arranque do concurso de Pagamento de prestações sociais a beneficiários do ISS, IP, residentes no território nacional, através da modalidade de pagamento por carta-cheque, aguardando-se a aprovação da portaria de extensão de encargos.

- **Automatização do Processo de Reconciliação de Movimentos Bancários:** A Automatização de Reconciliações Bancárias visou a introdução do extrato eletrónico na execução do processo de reconciliação e desta forma aumentar significativamente o número de itens reconciliados de forma automática, tendo esta funcionalidade sido implementada no decorrer de 2011.

- **Tesouraria única:** A implementação da Tesouraria Única de Pagamentos para o pagamento de prestações diferidas pelo IGFSS, IP traduziu-se numa melhoria significativa da rentabilidade dos ativos financeiros, com ganhos para o sistema de segurança social. No decurso de 2011, foi consolidado o processo da Tesouraria Única com os pagamentos referentes a Complemento Solidário para Idosos, Pensões e Subsídio por Morte.

- **Projeto SID – Sistema Integrado de Dívida:** Este projeto decorre em estreita colaboração entre o ISS, IP, o II, IP e o IGFSS, IP, sendo assim um projeto tripartido. Da parte do ISS, IP está em causa a passagem para cobrança coerciva de dívidas de prestações sociais indevidamente pagas, sendo da parte do IGFSS, IP no que respeita a dívidas de contribuições. No decurso de 2011 foram realizados testes aos diversos processos, no entanto, e apesar de todas as diligências efetuadas junto do II, IP e IGFSS, IP, não foi possível avançar para produtivo com a cobrança coerciva de dívidas de prestações sociais indevidamente pagas, sendo expectável a sua concretização no decurso do 1º semestre de 2012.

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 atividades 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 2011 foi elaborado o levantamento de necessidades de sistemas de informação e de infraestruturas com a colaboração dos Departamentos dos Serviços Centrais e Centros Distritais que foi submetido ao II, IP. De acordo com as prioridades definidas pelo ISS, IP e disponibilidades financeiras e de recursos humanos do II, IP foi elaborado o respetivo Plano de Ação.

No âmbito da **Qualidade de Dados** apesar de estarem planeados diversos projetos para arrancar em 2011, os mesmos não puderam avançar por diversos constrangimentos, nomeadamente escassez de recursos da parte do II, IP:

- (OE 6.7 GI 2.1 A1) Projeto de redução do número de NISS's duplicados das pessoas singulares relativamente ao n.º de potenciais duplicados
- (OE 6.7 GI 2.1 A2) Implementação do processo "Fecho de Qualificação de TCO sem RR"
- (OE 6.7 GI 2.1 A3) Implementação do processo "Enriquecimento de Datas de Óbito"
- (OE 6.7 GI 2.1 A4) Projeto "Atualização no SISS dos agregados familiares cujo elemento 'Próprio' se encontra falecido"
- (OE 6.7 GI 2.1 A5) Projeto "Enriquecimento no SISS do campo "Sexo" de PS (no estado "Não especificado" ou desconhecido)"
- (OE 6.7 GI 2.1 A6) Projeto "Enriquecimento no SISS do Estado Civil de PS (no estado "Não especificado" ou não preenchido)
- (OE 6.7 GI 2.1 A7) Projeto "Enriquecimento no SISS do campo Doc Identificação de PS (no estado não preenchido ou inválido)"
- (OE 6.7 GI 2.1 A8) Projeto "Correção de sobreposições de GR em histórico mensal, no periodo de 2000/01 a 2003/03 (movimentos migrados)".

O projeto mais relevante que teve continuidade neste ano foi a correção do *stock* de erros de remunerações, baseado principalmente em trabalho de correção manual por parte dos serviços dos

Centros Distritais. A meta para este projeto era conseguir uma redução do *stock* de erros existentes no início do ano na ordem dos 36%, tendo-se atingido um resultado de 59%.

No âmbito da **Segurança de Dados**, uma prioridade durante o ano 2011, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas:

- Projeto de revisão dos perfis atribuídos a todos os colaboradores das áreas de Identificação, Qualificação e Contribuições e Prestações e Atendimento;
- Implementação de um procedimento automático para desativação de utilizadores que, estando ativos no sistema, efetuaram o último acesso ao SISS há mais de 9 meses.

Na área de **Suporte à Decisão** foram desenvolvidos novos temas do Sistema Estatístico da Segurança Social (SESS-WEB), nomeadamente:

- OCIP (Gestão de Orçamentos e Contas das IPSS – iniciado em 2010).
- GESRISP (Gestão de Riscos Profissionais – finalizado no início de 2012).

Para a divulgação de várias alterações legislativas que ocorreram em 2011, na área de Organização foram coordenados projetos de *printing/finishing* que se revelaram de extraordinária importância nos resultados do Instituto:

- Tarifa Social de Eletricidade;
- Notificação - Declaração NIB;
- Integração dos beneficiários da Caixa Marconi e dos trabalhadores dos ex-CTT;
- Notificação de Recálculo por Aplicação da Taxa de IRS;
- Regime Público de Capitalização - Extrato Anual 2011;
- RSI - 2ª Reavaliação Extraordinária;
- Declaração de Escalão do Abono de Família para crianças e jovens – 2011;
- DR's em papel;
- Bolsa de Estudo e AFCJ - avaliação aleatória das PSE's;
- Novo Código do Regime Contributivo e Notificações de TI's.

Estes projetos totalizaram o envio de 2.145.000 notificações quer para beneficiários, quer para contribuintes, registando-se um grau de concretização dos planos de projetos de 96%.

No que respeita à **centralização das impressões em massa de outputs (CIMO)** durante o ano 2011, entraram em produção os projetos de Nota de Reposição para restituição de prestações indevidamente pagas e notificação de decisão por incumprimento prestacional. Com esta integração o ISS, IP expediu 643.156 notificações para beneficiários. Ao nível das entidades empregadoras,

procedeu-se ainda à centralização da Nota de Reposição para restituição de prestações de desemprego.

No âmbito da **uniformização de suportes de informação**, em articulação com as áreas de negócio do ISS e/ou DGSS, foram uniformizados 410 suportes tendo sido codificados 120. A meta proposta para 2011 foi superada com 97% de respostas a pedidos de uniformização asseguradas no prazo máximo estabelecido.

No que respeita aos **Manuais de Procedimentos de suporte à implementação e/ou utilização de aplicações**, foi elaborado para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados um Guia de Apoio à Aplicação do decreto-lei nº 70/2010, de 16 de junho e um Manual de Procedimentos para o pagamento de prestações sociais e benefícios diferidos, através da modalidade de pagamento por Transferência Bancária.

A **implementação de SI's/TI's** durante o ano de 2011 esteve fortemente condicionada à disponibilidade orçamental do II, IP não se verificando uma resposta adequada à criticidade e prioridade dos projetos inicialmente identificados pelas áreas de negócio. No entanto, foram desenvolvidos outros que não estavam inicialmente planeados mas que foram definidos como críticos e prioritários pelas áreas de negócio, pelo CD do ISS, IP e pela Tutela.

Neste contexto, destacam-se os seguintes Estudos Prévios (propostas):

- Solução Web Controlo de Frequências - Estabelecimentos Integrados | DGF/DDS
- Implementação da Base de Dados de Jurisprudência Nacional | GAJC
- Resolução dos pontos críticos da articulação com o IEFP | DPA
- Identificação de constrangimentos e ações de melhoria do Projeto SINUS | DPA
- Identificação de constrangimentos na aplicação de Desemprego e promoção das necessárias alterações | DPA
- Adaptação do sistema de financiamento direto às famílias no âmbito do RNCCI ao DL 70/2010 | DDS
- Implementação de ferramenta para Monitorização de Cartas de Compromisso | GQA
- Implementação de Sistema de Gestão de Bibliotecas
- Solução de contingência para o Apadrinhamento Civil | DDS
- Mapas de Pessoal- Integração de Lisven em Gesven | DRH
- Desativação do Kovis no CDist de Santarém.
- Informatização do PERFISS | DRH

Destacam-se os seguintes projetos inscritos em PAISS:

- GESRISP/Ofícios | CNPRP
- RNCCI - Gestcare | DDS
- Medida Simplex M096 |DPA
- OCIP | DGF/DDS
- DL 70/2010 - Condição de Recursos | DPA
- Código do Regime Contributivo | DIQC
- Interface SICC - SIF(Medida Simplex M096) | DGF/DPA
- Implementação da aplicação informática PIEC | PIEC
- Integração dos beneficiários da Caixa Marconi e dos trabalhadores dos ex-CTT | DIQC/ CNP/ DPA
- Implementação da Norma XII, registo de requerimento e dedução do IAS | DPA/DGF
- Implementação das medidas decorrentes do projeto ÚNICA (Sistema de Gestão do Relacionamento do ÚNICA) | DPA
- Implementação do Sistema de Gestão de Apoio Aplicacional - EasyVista | GGI
- Implementação da ferramenta de modelação de processos | GQA
- Reformulação de Solução de contingência Controle de Frequências | DDS
- Adaptação sistema CO a CRC | GAJC
- Espólio Museológico | DRH
- Gestão de infraestruturas | GGI
- Inventário de hardware e software | GGI
- Sistema de monitorização dos níveis de serviço – Cartas de Compromisso | GQA
- Uniformização do NEXUS em todos os sites | DRH
- Implementação da Aplicação SIGA nos Serviços de Atendimento do ISS, IP | DPA

Destacam-se ainda outros projetos desenvolvidos:

- Confidencialidade Vitimas de Violência Doméstica | DDS
- OCIP - Análises Económico-financeiras, adaptação da aplicação ao novo SNC | DGF
- SAPA – Questionário ao consumo de fraldas – Base de Dados | DDS
- Proposta de adaptação FDF ao DL 70/2010 | DDS
- Diferencial Vagas em Lares de Idosos, Comparticipação Adicional e Gestão das Vagas do PAIES | GAP
- Uniformização de indicadores de Diagnóstico Social | DDS
- SIATT – BPM | DDS
- Adaptação da Solução Excel para cálculo e faturação ao Abrigo da Condição de Recursos (RNCCI) | DDS
- SICC - Alteração à Norma XII | DPA\DGF

- SIGA | DPA
- Tarifa Social Energia
- Implementação de solução técnica para o projeto "Apadrinhamento Civil" | DDS
- Proposta de implementação de Easyvista para a gestão das Cartas de Compromisso | GQA

Devido ao grande esforço de gestão e negociação dos CNA (Ccordenadores Nacionais de Aplicações) e Chefias foi possível, com a realização dos replaneamentos, sempre que necessário, cumprir os prazos definidos e antecipar a respetiva conclusão (entrada em produção) em 2,32% face aos prazos previstos.

Os projetos que não foram desenvolvidos em 2011 transitaram para 2012, de acordo com as prioridades definidas pelas áreas de negócio e CD do ISS, IP.

No âmbito da implementação dos SI's – novas aplicações ou novas versões – foi garantida a **qualidade dos SI's**, isto é, a ausência de erros graves (impeditivos de funcionamento da aplicação informática ou de uma funcionalidade) registando-se uma percentagem mínima de erros não graves, portanto não críticos e de impacto pouco significativo no normal funcionamento dos serviços. Os erros ocorridos, relacionados com as versões implementadas, foram corrigidos na sua generalidade.

Durante o ano 2011 foram identificadas alterações/correções e melhorias a implementar nas aplicações em produção decorrentes de de erros de *software* identificados pelas áreas de negócio, alterações legislativas, melhorias para otimização dos processos. As alterações/correções identificadas foram inscritas nas respetivas Listas de Gestão de Alterações e foram definidas as prioridades tendo em consideração a sua criticidade e impacto no normal funcionamento dos serviços.

O planeamento das novas versões das aplicações foram negociadas e planeadas com o II, IP, sendo que, foram planeadas 128 novas versões de aplicações, das quais, 108 entraram em produção. As restantes 20 novas versões das aplicações foram sendo replaneadas para 2012.

No âmbito do **apoio aplicacional aos utilizadores** foram concluídos 22.942 pedidos (97% dos recebidos). Ficaram pendentes de resolução 2.156 pedidos a aguardar planeamento do II, I.P. para desenvolvimento e implementação das alterações/correções aplicacionais.

Os CNA definiram, sempre que possível, estratégias de resolução, de caráter transitório, de modo a permitir que os serviços desenvolvessem a sua atividade. Foram realizadas inúmeras sessões formativas de modo a melhorar a utilização das aplicações pelos utilizadores, reduzir o nº de erros aplicacionais e aumentar a qualidade dos dados.

No apoio aplicacional de 1ª Linha – assegurado pelos ID's – foram fechados com autonomia 38,72% dos pedidos recebidos. Os restantes pedidos fechados tiveram a intervenção do apoio de 2ª linha – CNA's e/ou intervenção do II, IP.

Durante o ano 2011 foi estabilizada a implementação do novo sistema aplicacional para a gestão de apoio aplicacional aos utilizadores – Easyvista. Só em junho foi possível extrair dados para a monitorização deste objetivo. No entanto, no final do ano foi possível obter os dados acumulados refletindo o trabalho realizado durante todo o ano.

Regista-se por último que foi efetuado um inquérito de satisfação aos utilizadores e aos Departamentos de serviços centrais destacando-se os seguintes resultados por área:

- Grau de satisfação global com a área de Gestão de Informação: 89,31%
- Grau de satistação com a área de Sistemas de Informação: 87,67%
- Grau de satistação com a área de Organização: 96,80%
- Grau de satistação com a área de Apoio à Decisão: 88,31%

Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade do GAJC ao longo do ano, importa salientar que sendo este um serviço de apoio jurídico especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS, IP, as matérias sobre as quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como a seguir se referenciam: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra este Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

Destacam-se os seguintes indicadores de atividade:

- No que respeita a contraordenações foram concluídos 29.200 processos com um tempo médio de 155 dias não tendo sido alcançado o nível de serviço estabelecido como objetivo (80 dias);
- Ao longo do ano foram registados 177 recursos hierárquicos, tendo sido concluídos em 60 dias apenas 93 (53%) não tendo sido alcançado o nível de serviço estabelecido como objetivo (80%);
- No que respeita ao apoio jurídico foram instruídos 212.605 processos e apresentadas 220.542 propostas de decisão. Como referido anteriormente, a variação de processos deferidos foi positiva embora os deferimentos tácitos tenham atingido uma variação elevada

de 67%, registando-se 195 casos de deferimentos tácitos relativos a pessoas singulares, mais 78 face ao ano anterior.

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.

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 ações levadas a cabo.

O *Quadro 42* e o *Quadro 43* espelham as ações de Auditoria Externa e Interna levadas a cabo no ano de 2011.

Acções de Auditoria Externa - 2011		
Nº	**Nome**	**Externas**
4	Acompanhamento às recomendações da auditoria ao sitema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Setúbal (Proc 15/2010) **Definitivo -** O contraditório é o 69/10	IGMTSS
5	Auditoria ao sitema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Bragança (Proc 3/2009) **Definitivo -** O contraditório é o 53 /10	IGMTSS
21	Auditoria ao Sistema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Vila Real - IGMTSS proc 3/2010 - **definitivo**	IGMTSS
22	Acompanhamento à recomendações da auditoria ao sitema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist da Guarda - **definitivo**	IGMTSS
23	Auditoria ao Programa de alargamento da rede de equipamentos sociais - PARES - **Definitivo**	IGMTSS
24	Auditoria ao sitema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist da Aveiro - **definitivo**	IGMTSS
25	Auditoria ao sitema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist da Coimbra - **definitivo**	IGMTSS
26	Acomp. da execução do orçamento da S.S. ref. Periodo Jan/Mar-2010 - **contraditório** (Definitivo é o proc.52/2011)	TC
27	Acomp. Recomendações auditoria acordos coop.c/IPSS - Portalegre - **Contraditório**	IGMTSS
28	Acomp. Recomendações auditoria acordos coop.c/IPSS - Évora - **Definitivo**	IGMTSS
47	Acomp. Recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos Acordos Coop. Com IPSS Leiria- **contraditório**	IGMTSS
48	Auditoria ao sistema e procedim.controlo acordos coop. IPSS - Viseu **definitivo**	IGMTSS
49	Auditoria ao sistema e procedim.controlo acordos coop. IPSS - Porto **definitivo**	IGMTSS
52	1 - Acomp. da execução do orçamento da S.S. Jan/Mar-2010 -proc.6/2010 **Definitivo** (contraditório é o proc. 26/2011) 2 - Neste proc. está também Relat.Final Jan/Jun2010 3 - Neste proc. está também Contraditório Jan/Dez 2010 4 - Neste proc. está também Relat.Final Jan/Dez 2010	TC

Fonte: GQA, 2011.

Quadro 42 Auditorias Externas

Acções de Auditoria Externa - 2011		
Nº	**Nome**	**Externas**
59	Auditoria a identificação e qualificação dos beneficiários da Segurança Social - **Definitivo**	IGF
60	Acomp das recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Braga - Proc 8/2010 do IGMTSS- **definitivo**	IGMTSS
61	Auditoria aos auxilios publicos no ambito da acção social escolar - Direcção Regional de educação de Lisboa e Vale do Tejo e estabelecimentos de ensino - IGF relt 1213/2009 - **contraditorio**	IGF
62	Auditoria aos sistemas e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Santarém -**definitivo**	IGMTSS
66	Auditoria à segurança, higiene e saúde no trabalho - Instituto da Segurança Social, IP **(Definitivo** - contraditório é o proc. 88/2010)	IGMTSS
67	Aquisição bens e serviços e empreitadasde obras publicas PIDDAC **Definitivo** (contradiório é o 92/2010)	IGMTSS
69	Auditoria a qualidade s dados do sistema de gestão de remunerações da segurança social **Definitivo** (Contraditório é o proc.90/2010)	IGF
70	Auditoria ao PCAAC - **Definitivo** (relação com os procs.47/2008 e 15/2009)	IGF
71	Acomp das recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Cdist de Leiria - Proc 19/2010 do IGMTSS- **definitivo** (contraditório é o proc. 47/2011)	IGMTSS
72	Auditoria ao rendimento social de Inserção - Proc 2/2010 do IGMTSS - **definitivo (**o contraditorio é o 76/2010)	IGMTSS
73	Acompanhamento às recomendações da Auditoria ao SVI - ISS, I.P. - Proc 18/2009 - **definitivo (**contraditorio é o 2/10)	IGMTSS
74	Auditoria ao estabelecimento integrado - recolhimento da capital - IGMTSS **definitivo** o contraditorio é o GQA/100/2009	IGMTSS
75	Processo de auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo interno das operações de execução do orçamento - ISS, I.P. - Proc 8/2009 - **Definitivo** (o contraditório é o GQA/91/09)	IGMTSS
78	Auditoria aos CAT Casa do Caminho(Porto) e Loreto (Coimbra) - **contraditório**	IGMSSS
79	Auditoria ao PIEC-Progr.para inclusão e cidadania - **Contraditório**	IGMSSS
80	Auditoria ao sistema de gestão de prestações familiares-Abono família - **Contraditório**	IGF
83	Auditoria aos Centros de Acolhimento Temporário - CAT de S.Gonçalo - Aveiro- **Contraditorio**	IGMSSS
86	Auditoria ao sistema de gestão de veículos das entidades da Adm.central do estado - ISS,IP - **Definitivo**	IGF
95	Auditoria aos CAT Sta. Casa Misericordia de Viseu - Cdist. Viseu - **Contraditorio**	IGMSSS
97	Auditoria à operação de cessão de créditos da Seg.Social p/efeitos de titularização - Estava c/Dr.Silva e Sá desde 4-3-2011 - Não há diligências a fazer por parte do GQA - contraditório é o proc.98/2010	TC
98	Auditoria ao Sistema de Gestão e Controlo do Orçamento da Cooperação - **Contraditório**	IGMSSS
99	Auditoria à Gestão de Tesouraria/Sistemas de recebimentos e pagamentos da Segurança Social - **Definitivo**l (contraditório não veio p/GQA)	IGF
100	Auditoria à Segurança e Planeamento dos sistemas de informação do CNP- **Definitivo** (contraditório é o 79/2010)	IGF
101	Acomp.recomendações da auditoria efectuada ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos cooperação c/IPSS - Cdist. castelo Branco - **Contraditório**	IGMSSS
103	Auditoria aos Centros de Acolhimento Temporário Obra Social Sagrado Coração Maria - Cdist de Portalegre - **Contraditorio**	IGMSSS
104	Acomp recomendações da auditoria efectuada ao sistemae aos procedimentos de controlo dos acordios ce Cooperação com as IPSS - CD de Lisboa - **contraditorio**	IGMSSS
105	Parecer sobre a conta da segurança social de 2010 - **contraditorio** - TC	TC
112	Auditoria aos centros de acolhimento temporário Casa do Canto -Centro Distrital de Leiria - **Contraditorio - IGMSSS**	IGMSSS
114	Processo de acompanhamento as recomendações da auditoria efectuada ao sistema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Beja **- contraditório - IGMSSS**	IGMSSS
116	Auditoria ao Programa de Apoio Integrado a Idosos PAII - **Definitivo** .- Não veio contraditório	IGMSSS
117	Auditoria ao sistema de atribuição da bonificação do abono de familia para crianças e jovens portadores de deficiencia Aveiro, C.Branco,Évora,Leiria, Lisboa, Porto, Santarém - **contraditorio**	IGMSSS
118	Auditoria a tres estabelecimentos integrados na area da população idosa do ISS, I.P. - Lar Residencial Fontaínhas,Porto; Centro Apoio 3ª idade,Setúbal; Lar Residencial Alcobaça, Leiria - **contraditorio**	IGMSSS
119	Auditoria ao Sistema de atribuição da pensão de invalidez do regime geral providencial - **Contraditorio - IGMSSS**	IGMSSS
120	Processo de acomp as recomendações da auditoria efectuada ao sistema de procedimentos de controlo doa acordos de cooperaçao com as IPSS - Viana do Castelo - **contraditorio - IGMSSS**	IGMSSS
121	Auditoria ao sistema de atribuição de apoio judiciário do Iss,IP - **Contraditório**	IGMSSS
122	Auditoria ao sistema de certificação de incapacidades temporárias e atribuição de subsídio de doença - **Contraditório**	IGMSSS
123	Auditoria aos centros de acolhimento temporário CEBI -Centro Distrital de Lisboa - **Contraditório**	IGMSSS

Fonte: GQA, 2011.

Quadro 42 Auditorias Externas, continuação

Acções de Auditoria Interna - 2011			
Nº	**Nome**	**Auditoria**	**Acomp.**
6	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Vila Real	x	
7	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Viana do Castelo	x	
8	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist da Guarda	x	
9	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Aveiro	x	
10	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Bragança	x	
11	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Castelo Branco	x	
12	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Viseu	x	
13	Auditoria ao sistema de incentivos à contratação das medidas de apoio ao emprego no CDist de Faro	x	
14	Auditoria ao sistema de gestão de remunerações no sector das pescas, no CDist de Leiria	x	
15	Auditoria ao sistema de gestão de remunerações no sector das pescas no CDist de Lisboa	x	
16	Auditoria ao sistema de gestão de remunerações no sector das pescas no CDist de Setúbal	x	
17	Auditoria ao sistema de gestão de remunerações no sector das pescas no CDist de Faro	x	
19	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CNP	x	
20	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Aveiro	x	
29	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Beja	x	
30	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Braga	x	
31	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Bragança	x	
32	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Castelo Branco	x	
33	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Coimbra	x	
34	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Évora	x	
35	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Faro	x	
36	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Guarda	x	
37	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Leiria	x	
38	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Lisboa	x	
39	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Portalegre	x	
40	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist do Porto	x	
41	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Santarém	x	
42	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Setúbal	x	
43	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Viana do Castelo	x	
44	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Vila Real	x	
45	Auditoria à estrutura orgânica do ISS - CDist de Viseu	x	
50	Auditoria ao sistema de atribuição do CSI no CDist de Leiria	x	
51	Auditoria ao sistema de atribuição do CSI no CDist de Santarém	x	
53	Auditoria ao RSI - CDist de Braga	x	
54	Auditoria ao RSI - CDist de Aveiro	x	
57	Acompanhamento da auditoria ao RSI no CDist do Porto (proc. 61/2008)		x
63	Auditoria ao sistema de acompanhamento das respostas sociais, no CDist de Aveiro	x	
64	Auditoria ao sistema de acompanhamento das respostas sociais no CDist de Coimbra	x	
65	Auditoria ao sistema de acompanhamento das respostas sociais no CDist da Guarda	x	
85	Acompanhamento à acção de auditoria à UDS (proc. 18/09)		x
87	Acompanhamento da auditoria à protecção jurídica no NAJC do CDist de Aveiro (proc. 30/2008)		x
89	Acompanhamento da auditoria aos procedimentos no âmbito da resposta social "Acolhimento Familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência" no Cdist da Guarda (proc. 19/2008)		x
90	Acompanhamento da auditoria aos procedimentos no âmbito da resposta social "Acolhimento Familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência" no CDist de Coimbra (proc. 17/2008)		x
91	Acompanhamento da auditoria aos procedimentos no âmbito da resposta social "Acolhimento Familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência" no CDist de Bragança (procs.16 e 48/2008)		x
92	Acompanhamento da auditoria ao subsídio de educação especial no CDist de Vila Real		x
93	Auditoria à utilização de fundos fixos - CDist de Aveiro	x	
94	Auditoria à utilização de fundos fixos - CDist de Castelo Branco	x	
109	Acção de acompanhamento ao sistema de circulação e liquidação de facturas na área social - relação com o proc. 109-A/2011		x
113	Auditoria à Tesouraria do Serviço Local de Amares no CDist de Braga	x	
127	Auditoria ao Via Segurança Social (Contact center)	x	

Fonte: GQA, 2011.

Quadro 43 Auditorias Internas

2.3 Relacionamento com o Cidadão

2.3.1 Atendimento Presencial

Rede de Atendimento

O Instituto da Segurança Social, I.P. dispõe de uma **Rede de Atendimento** em Portugal Continental composta por 331 Serviços de Atendimento, com uma forte implantação concelhia

O atendimento presencial é a principal porta de entrada dos cidadãos para o sistema de segurança social. O âmbito de intervenção do ISS, I.P. é o mais abrangente de toda a administração pública, uma vez que tem respostas e intervém em todas as fases da vida (do nascimento à morte) e em diversas vertentes (de beneficiário a contribuinte).

Trata-se de um canal de atendimento que, pelo tipo de procura, se pretende próximo das comunidades, tendo por isso uma dispersão geográfica muito significativa. A rede de atendimento da segurança social é essencialmente de cariz concelhio, havendo apenas três concelhos que não têm representação permanente: Moita, Alcochete e Mesão Frio.

No atual *mix* de canais do ISS, IP o canal presencial tem ainda um peso muito significativo, correspondendo aproximadamente a 50% do total de atendimentos realizados, representando aproximadamente 14,3 milhões de atendimentos por ano.

A rede de atendimento está também presente nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante e nas Lojas do Cidadão, sendo que em 2011 foi aberta a presença da segurança social na loja do cidadão de Vila Nova de Gaia e no Pinhal Novo (ambas as situações corresponderam a um acréscimo na rede existente).

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.

O número de atendimentos presenciais registados em 2011, confirma a tendência decrescente que se tem vindo a sentir nos últimos anos.

São vários os fatores que contribuíram para este cenário:

- Dinamização dos canais não presenciais, que viram aumentar a sua procura, muito provavelmente devido à criação de novas funcionalidades na Segurança Social Direta e no VIA Segurança Social;
- Não existência de uma campanha com as características da prova de condição de recursos, que levou em 2010 mais de 1 milhão de pessoas aos serviços de atendimento.

Os distritos de Aveiro, Braga, Lisboa e Porto são em conjunto responsáveis por 50% do total de atendimentos.

Unidades: nº e %

Atendimentos	2009		2010		2011		Variação (2010-2011)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	11.882.381	68,5%	11.385.656	70,9%	10.037.179	70,2%	-1.348.477	-11,8%
Tesouraria (a)	5.273.429	30,4%	4.526.843	28,2%	4.172.122	29,2%	-354.721	-7,8%
Acção Social (b)	189.053	1,1%	136.326	0,8%	92.787	0,6%	-43.539	-31,9%
Total	**17.344.863**	**100,0%**	**16.048.825**	**100,0%**	**14.302.088**	**100,0%**	**-1.746.737**	**-10,9%**

Fonte: Indicadores de Gestão, 2011.

(a) N.º de registos em GT
(b) 1.ª Linha

Quadro 44 Número de Atendimentos

A utilização dos “Guiões de Atendimento" que contêm informação detalhada sobre todos os produtos e serviços que são disponibilizados, já são utilizados em toda a Rede do Atendimento e transmitem uma imagem homogénea da Segurança Social.

Verificou-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 acessibilidade necessárias.

Projeto Única

Com o objetivo 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 projeto **UNICA** – Atendimento Presencial – Reengenharia de Processos e Monitorização da Qualidade de Informação. Este projeto, cofinanciado pelo QREN-SAMA, iniciou-se em julho de 2009 e terminou em dezembro de 2011, conforme estava previsto.

Em 2011 foram ainda implementadas, no âmbito do projeto ÚNICA, medidas simples, mas com resultados testados como: a triagem; a valorização da função do coordenador; a articulação de forma sistemática com as áreas de *back-office*; a preocupação com a imagem dos serviços de atendimento, entre outras, o que também contribuiu para o decréscimo do número de atendimento realizados presencialmente.

Verificou-se ainda a adoção de uma forma sistemática, dos guiões de atendimento e notas informativas, tendo contribuído também para esta realidade o esforço das áreas de negócio em manter estes suportes atualizados.

O desenvolvimento do projeto utilizou por referência os vários serviços de atendimento dos Centros Distritais de Setúbal, Coimbra e Lisboa. O projeto incluiu um piloto naqueles Centros Distritais, a aplicar, pelo menos, em um serviço de atendimento por cada uma das tipologias (4 tipologias existentes em função da dimensão). Após a fase de pilotagem, o redesenho dos processos envolvidos no âmbito deste projeto foi objeto de uma implementação a nível nacional.

Objetivos Específicos

- Melhorar a satisfação do cidadão/cliente, a avaliar por comparação entre o grau de satisfação antes e depois da implementação das medidas de reengenharia e inovação tecnológica;
- Melhorar a qualidade e rapidez da informação prestada ao cidadão/cliente;
- Uniformizar a prestação de informação nos diversos canais de atendimento;
- Melhorar o desempenho dos processos de atendimento;
- Diminuir o tempo médio de atendimento;
- Diminuir o tempo médio de espera;
- Avaliar e monitorizar a qualidade da informação prestada ao cidadão/cliente.

Objetivos Gerais do Processo de Reengenharia

- Reestruturação da organização do trabalho e dos processos – Desenvolvimento de novos métodos de trabalho, baseados na gestão por processos, desempenho por objetivos/resultados, na redução dos suportes físicos e na simplificação dos fluxos de informação, eliminação de atividades que não acrescentam valor, melhoria dos tempos de resposta e redução de não conformidades, monitorização dos processos e melhoria da satisfação dos clientes internos e externos;
- Definição de circuitos/procedimentos – Reengenharia dos processos com forte simplificação dos procedimentos e desmaterialização dos processos;
- Melhoria do Sistema de Gestão do Conhecimento que garante o funcionamento e atualização da Base de Conhecimento já desenvolvida e em exploração na solução tecnológica do Centro de Contacto VIA SEGURANÇA SOCIAL;
- Dinamização da partilha de informação e implementação de boas práticas – Implementação de modelos organizativos e de gestão, partilhados e racionalizados, mais ágeis, automatizados, flexíveis, uniformes, transparentes e eficientes;
- Melhoria da performance/facilidade de utilização dos sistemas de informação;
- Melhoria da plataforma integrada dos sistemas de informação;
- Desenvolvimento do sistema de monitorização da qualidade da informação prestada ao cidadão/cliente.

Projeto SIGA

A implementação do projeto SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimento) teve o seu início no ano de 2009 com a instalação de cerca de 200 Sistemas - com dispensadoras manuais - nos serviços de menor dimensão.

No ano de 2011 concretizou-se a instalação de cerca de 52 Sistemas – com dispensadoras eletrónicas – passando a existir 72 serviços de atendimento equipados com dispensadora de senhas eletrónica.

Em 2011 o SIGA ficou implementado em mais de 80% da rede de atendimento.

Projeto SGREC

Em 2010 implementou-se um Sistema de Gestão das Reclamações através do projeto SGREC, visando dotar o ISS de uma gestão de qualidade orientada ao cliente, com visão de processo e centrada numa melhoria contínua do serviço e da satisfação dos clientes.

De acordo com o planeado, foi implementado durante o ano de 2011 o Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (SGR) tendo como principal objetivo a uniformização do atendimento prestado pela Segurança Social aos cidadãos e empresas. Os objetivos específicos do SGR são:

- Contribuir para munir os atendedores da Segurança Social de informação que lhes permita aumentar a resolução dos pedidos dos Clientes ao 1º contacto, ou seja, que permita que a resposta seja prestada/enviada ao Cliente no momento da realização desse contacto;
- Disponibilizar a visão 360º do Cliente, ou seja, a visão integrada e simplificada de toda a informação do Cliente, com o objetivo de maximizar a produtividade e a rapidez da consulta de informação sobre o Cliente;
- Conhecer a totalidade das interações do Cliente com a Segurança Social (histórico de relacionamento com o Cliente), através de cada canal, identificar o motivo de cada contacto, bem como o procedimento de resolução do mesmo, para que, com base nessa informação, seja possível melhorar a qualidade de serviço, a satisfação do Cliente e a eficiência operacional do atendimento.

A implementação do SGR foi dividida em duas fases:

- **A primeira fase**, realizada durante os meses de julho e agosto de 2011, consistiu no desenvolvimento de um piloto nos serviços locais de Rio Maior e Barreiro, envolvendo dois CDist, respetivamente Santarém e Setúbal. O piloto de implementação do SGR decorreu com sucesso. Após a resolução dos constrangimentos pontuais do arranque de um sistema desta natureza, não se verificaram questões adicionais, atingido-se a estabilidade que permitiu

avançar para a produção nos serviços onde se realizou o piloto, após conclusão do mesmo. O piloto permitiu não só determinar situações a resolver, mas acima de tudo, identificar melhorias ao sistema.

- **A segunda fase** teve como objetivo a entrada em produção do SGR no âmbito das diversas 2ªs linhas do VIA, designadamente: Identificação, Qualificação e Contribuições (Viana do Castelo), Certificados de Reforma (Porto), Desemprego (Aveiro), Doença e Parentalidade (Santarém), Segurança Social Direta (Castelo Branco), Pensões (Lisboa), Ação Social (Lisboa), Prestações Familiares (Évora) e Proteção Jurídica (Faro).

  A formação no âmbito do SGR foi realizada nos dias 27 a 29 de setembro, consistiu em 3 ações de duração de 7 horas cada, envolvendo 43 participantes: utilizadores das 2ªs linhas, elementos das diferentes equipas de gestão do conhecimento, equipas de apoio ao VIA (qualidade e controlo) e coordenadores nacionais da aplicação.

  O SGR entrou em produção nas 2ªs linhas do VIA a 16 de janeiro de 2012.

2.3.2 Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento

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 efetuado, 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.

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. A capacidade instalada (nº de posições de atendimento equipadas) aumentou 47 posições entre outubro de 2010 e dezembro de 2011.

Mês	Serviços
Jul-11	Autenticação (código PIN de 6 dígitos) para Pessoa Singular;
	Transacionalidade: Suspensão/Cessação de Prestações/Subsídios no âmbito do Desemprego; Doença/Parentalidade e Prestações Familiares
	Transacionalidade: Actualização dos contactos de Pessoa Singular (como Beneficiário)
	Transacionalidade: Actualização dos contactos de Pessoa Singular (como Trabalhador Independente)
Ago-11	O Fax do VIA Segurança Social foi desativado.
Out-11	O e-mail estruturado, disponibilizado no site da Segurança Social, foi desativado
Nov-11	Marcação de atendimento presencial num dos serviços de Setúbal e/ou no CNP (Lisboa)

Fonte: DPA, 2011.

Quadro 45 Via Segurança Social – Serviços Integrados no Atendimento

Unidades: nº

Capacidade Instalada	Dez-08	Mar-09	Set-09	Fev-10	Out-10	Dez-11
N.º de posições de atendimento equipadas	90	120	150	200	215	262

Fonte: DPA, 2011.

Quadro 46 Via Segurança Social – Capacidade Instalada

No ano 2011 foram atendidas 3,2 milhões de chamadas (87,3% do volume total, mais 17,4 pp face ao ano anterior) e foram tratados e respondidos mais de 900 mil pedidos por e-mail e fax (mais 106.380 pedidos face ao ano anterior).

Ano	Nº Chamadas					Nº E-mail, Fax e OS Tratados	Total
	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas	% Cham. Atendidas	Cham. Resolvidas 1º Contacto	% Cham. Resolvidas 1º Contacto		(Cham. Atendidas + Nº E-mail, Fax e OS Tratados)
2009	2.092.322	1.629.919	77,9%	1.190.601	73,0%	358.050	1.987.969
2010	3.766.922	2.631.482	69,9%	2.441.037	92,8%	794.161	3.425.643
2011	3.660.109	3.193.469	87,3%	2.979.689	93,3%	900.541	4.094.010

Fonte: Indicadores de Gestão, 2011.

Quadro 47 Atendimento Via Segurança Social

A utilização dos “Guiões de Atendimento" que contêm informação detalhada sobre todos os produtos e serviços que são disponibilizados e o desenho de “processos de atendimento” telefónico para cada linha de produtos e serviços foi igualmente um fator que contribuiu de forma importante para a homogeneidade, bem como, para o aumento da percentagem de chamadas resolvidas no primeiro contacto.

2.3.3 Segurança Social Direta

Em novembro de 2005, foi criado o serviço "Segurança Social Direta" que abriu caminho aos cidadãos e às empresas para uma maior simplicidade e disponibilidade no seu relacionamento com a Segurança Social, interagindo diretamente através da Internet. A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador.

No ano 2011 verificaram-se menos 206.299 acessos à Segurança Social Direta face ao ano anterior (-1,8%). 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.

Unidades: nº e %

Anos	2009	2010	2011	Variação (2010-2011)	
	N.º	N.º	N.º	N.º	%
N.º de acessos à SSD	7.325.357	11.580.567	11.374.268	-206.299	-1,8%

Fonte: DPA, 2011.

Quadro 48 Acessos à Segurança Social Direta

Em 2011, cerca de 46% do total de atendimentos da Segurança Social foram feitos através de canal não presencial. Se considerado o VIA Segurança Social, regista-se que os canais alternativos ao atendimento geral presencial representam 59% do total.

CAPÍTULO 2

Autoavaliação

1. Introdução
2. Plano de Ação do ISS, IP
   2.1 Objetivos
   2.2 Resultados
3. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
   3.1 QUAR 2011
   3.2 Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
   3.3 Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
   3.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
      3.4.1 Objetivos de Eficácia
      3.4.2 Objetivos de Eficiência
      3.4.3 Objetivos de Qualidade
4. Comparação de unidades de produção homogéneas
   4.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogénea
   4.2 Grau de concretização global e por parâmetro
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores
   5.1 Inquérito Geral
   5.2 Avaliação 360.º das competências de gestão e liderança dos dirigentes do ISS, IP
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes
7. Autoavaliação através da Estrutura Comum de Avaliação (CAF)
   7.1 Autoavaliação através da CAF - Estrutura Comum de Avaliação
   7.2 Implementação das ações de melhoria resultantes da autovaliação CAF
8. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos
   8.1 Reconhecimento “Committed to Excellence”
   8.2 Reconhecimento “Effective CAF User”

CAPÍTULO 2
Autoavaliação

1. Introdução

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

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- 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;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

No que se refere à alínea b), foi a mesma considerada no Capítulo 1, no ponto 2.2.5 Sistema de Controlo Interno. Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com referido no Capítulo 4 a propósito do Planeamento e Estratégia, que a generalidade dos responsáveis por projetos e objetivos preencheram em fase de avaliação a autoavaliação dos seus Planos de Atividades por Área Funcional efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este segundo capítulo do Relatório de Atividades 2011, conforme referido na Introdução, pretende dar cumprimento às restantes alíneas e evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projetos 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 objetivos não previstos em QUAR, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

Passa a estar incluído também neste capítulo os resultados do inquérito de satisfação aos clientes e aos colaboradores, bem como a autoavaliação efetuada tendo por base a estrutura comum de avaliação (CAF).

2. Plano de Ação do ISS, IP

2.1 Objetivos

A atividade do ISS, IP em 2011 foi orientada por um Plano de Ação exigente e ambicioso, visando conciliar a melhoria do desempenho nos serviços prestados aos contribuintes e beneficiários da Segurança Social.

O PAISS 2011 (Plano de Ação do ISS, IP para 2011) teve por base a elaboração de 17 Planos de Atividade por Área Funcional e a seleção pelos respetivos dirigentes em articulação com o Conselho Diretivo e com o Gabinete de Planeamento de 331 indicadores, agregado das várias versões, dando resposta a 32 requisitos de negócio, organizados em 6 objetivos estratégicos, ver Anexos 1 e 3.

Os indicadores considerados no PAISS 2011 podem agregar-se num dos seguintes tipos: Execução, Produtividade e Projeto, O primeiro tipo indicador (P1) visa principalmente aumentar a eficácia do ISS, IP nos serviços prestados aos beneficiários e contribuintes, o segundo (P2) visa aumentar a eficiência dos serviços, através do aumento da produtividade dos recursos utilizados e o terceiro (P3) avaliar o desenvolvimento de iniciativas com vista a melhorar os processos internos e a qualidade no relacionamento com os cidadãos.

Para cada um dos 331 indicadores estabeleceram-se para 2011 metas ambiciosas, representando melhorias substanciais em relação ao desempenho do ano anterior.

Entre estes, foram selecionados para o QUAR do ISS, IP 15 objetivos e 37 indicadores os quais, representativos da Missão do Institutos foram considerados os mais relevantes para o ano de 2011.

O quadro que se apresenta a seguir resume as principais características do PAISS2011 do ISS, IP no que se refere a Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico.

Objectivos Estratégicos		N.º de Objectivos Funcionais	N.º Total Indicadores	Tipo Indicador		
				P1 Execução	P2 Produtividade	P3 Projecto
1	Reforçar a protecção e a inclusão social	22	73	59		14
2	Melhorar o desempenho na atribuição das prestações	4	6	5		1
3	Garantir o cumprimento contributivo	4	5	5		
4	Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	28	71	47		24
5	Aumentar a satisfação dos colaboradores	20	53	44		9
6	Aumentar a eficiência dos serviços	41	123	72	17	34
Total		**119**	**331**	**232**	**17**	**82**

Fonte: RMPAISS, 2011.

Quadro 49 Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico

No objetivo estratégico 1, requisito 1.4 Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS foram integrados, face à monitorização efetuada em cada mês nos relatórios mensais, resultados de 7 indicadores de atividade, correspondentes à desagregação por programa, concorrentes para o indicador do objetivo (Taxa de cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas).

No objetivo estratégico 1, requisito 1.5 Aumentar a eficácia de programas/ iniciativas de promoção de desenvolvimento social foram integrados, face à monitorização efetuada em cada mês nos relatórios mensais, resultados de 9 indicadores de atividade, aferidos em dezembro, data de conclusão programada, concorrentes para o indicador do objetivo (Média ponderada do grau de concretização das atividades).

2.2 Resultados

O objetivo estratégico 6, Aumentar a eficiência dos serviços, foi aquele com maior número de indicadores (123), seguido do objetivo estratégico 1, Reforçar a proteção e inclusão social, com 73 indicadores.

Em 31 de dezembro de 2011 encontravam-se ativos 265 indicadores dos quais 157 Superaram a meta, 51 cumpriram e 57 não a alcançaram.

Por diversas razões não foi aplicável (n.a.) a monitorização dos restantes indicadores (64). Apenas em dois casos a informação de monitorização esteve “não disponível” (n.d.) ao longo de todos os meses de 2011, não tendo sido dado *feedback* em tempo, pelo Responsável Nacional.

Não obstante, e apesar dos enormes constrangimentos que surgiram ao longo do ano, o resultado alcançado apresenta-se bastante satisfatório, registando-se que 63% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos contra 17% não atingidos.

Realce-se ainda o facto de que todos os objetivos estratégicos registaram resultados positivos, na globalidade dos seus indicadores, oscilando as taxas de cumprimento/superação entre 66% (OE4 Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes) e 87%, (OE 1 Reforçar a proteção e inclusão social).

Objectivo Estratégico/ Requisito de Negócio		Resultados			Activos 31 Dez	Total	n.a.	n.d.
		Superados	Cumpridos	Não atingidos				
1	1.1 Assegurar o take up adequado das prestações garantindo o acesso dos cidadãos aos seus direitos	3			3	3		
	1.2 Aumentar a cobertura dos serviços/ respostas sociais	11	9	2	22	33	11	
	1.3 Controlar os níveis de qualidade reflectidos nos acordos de cooperação estabelecidos com as IPSS	3		1	4	5	1	
	1.4 Elevar os padrões de qualidade dos serviços assegurados pelas IPSS	2	6	4	12	12		
	1.5 Aumentar a eficácia de programas / iniciativas de promoção de desenvolvimento social	14	2	1	17	20	3	
1 Total		**33**	**17**	**8**	**58**	**73**	**15**	
2	2.1 Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários	2			2	2		
	2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas							
	2.3 Melhorar a qualidade dos dados/ registos de identificação de beneficiários	1			1	2	1	
	2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas		1	1	2	2		
2 Total		**3**	**1**	**1**	**5**	**6**	**1**	
3	3.1 Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva	2	1	1	4	4		
	3.2 Reduzir os erros verificados nas DR	1			1	1		
3 Total		**3**	**1**	**1**	**5**	**5**		
4	4.1 Reduzir o tempo de espera nos serviços	1	2	7	10	11	1	
	4.2 Prestar um atendimento presencial e telefónico adequado	2		1	3	3		
	4.3 Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações			3	3	6	3	
	4.4 Promover a utilização de canais de atendimento alternativos	1			1	1		
	4.5 Assegurar os tempos de deferimento de processos de prestações imediatas	13	4	3	20	22		2
	4.6 Assegurar os tempos de deferimento dos processos de prestações diferidas	4	1	3	8	8		
	4.7 Melhorar os tempos de resposta de pedidos e de tratamento de processos de contribuintes	4	1		5	5		
	4.8 Melhorar os tempos de resposta a pedidos de confirmação de doenças profissionais	4	6	5	15	15		
4 Total		**29**	**14**	**22**	**65**	**71**	**4**	**2**

Fonte: RMPAISS, 2011.

Quadro 50 Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objectivo Estratégico/ Requisito de Negócio		Resultados			Activos 31 Dez	Total	n.a.	n.d.
		Superados	Cumpridos	Não atingidos				
5	5.1 Melhorar a adequação dos perfis dos colaboradores às funções do ISS	1			1	3	2	
	5.2 Garantir a formação adequada às necessidades dos colaboradores (utilidade e eficácia)	9	3	4	16	18	2	
	5.3 Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização	3			3	5	2	
	5.4 Incentivar a implementação do processo de avaliação 360º	1			1	1		
	5.5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores	4	4	7	15	23	8	
	5.6 Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores		1	2	3	3		
5 Total		**18**	**8**	**13**	**39**	**53**	**14**	
6	6.1 Melhorar/ equilibrar os níveis de produtividade dos serviços	15		2	17	17		
	6.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	1	2		3	3		
	6.3 Controlar a execução do Orçamento de administração e de projectos/ programas	16	1		17	18	1	
	6.4 Implementar um sistema de gestão por objectivos para todos os serviços	11	1	3	15	19	4	
	6.5 Assegurar resposta e acompanhamento de pedidos internos (SLA's internos)	16	1	7	24	27	3	
	6.6 Optimizar os processos de negócio e/ou suporte através da reengenharia e automatização/ informatização dos mesmos	3	5		8	13	5	
	6.7 Melhorar a qualidade de dados do SISS	9			9	26	17	
6 Total		**71**	**10**	**12**	**93**	**123**	**30**	
Total Geral		**157**	**51**	**57**	**265**	**331**	**64**	**2**

Fonte: RMPAISS, 2011.

Quadro 51 Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio (continuação)

No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS2011 do ISS, IP o resultado alcançado foi de 124%, o que corresponde a um desvio positivo de 24%.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo em todas as dimensões e oscilou entre os 108% no OE 2 Melhorar o desempenho na atribuição das prestações e os 132% do OE 1 Reforçar a proteção e inclusão social:

- OE1 Reforçar a proteção e inclusão social: 132%
- OE 2 Melhorar o desempenho na atribuição das prestações: 108%
- OE3 Garantir o cumprimento contributivo: 118%
- OE4 Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes: 114%
- OE5 Aumentar a satisfação dos colaboradores: 123%
- OE6 Aumentar a eficiência dos serviços: 130%

Relativamente ao tipo de Indicador verifica-se que todos apresentam desvio positivo, sendo que apenas o tipo P2 (produtividade) registou um resultado superior ao Total Geral.

Objectivo Estratégico		Activos 31 Dez	Agregam para Resultado Global	Grau de Concretização			Total
				Tipo Indicador			
				P1 Execução	P2 Produtividade	P3 Projecto	
1	Reforçar a protecção e a inclusão social	58	28	125		166	**132**
2	Melhorar o desempenho na atribuição das prestações	5	5	109		104	**108**
3	Garantir o cumprimento contributivo	5	5	118			**118**
4	Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes	65	40	116		85	**114**
5	Aumentar a satisfação dos colaboradores	39	26	130		95	**123**
6	Aumentar a eficiência dos serviços	93	45	134	127	130	**130**
Total		**265**	**149**	**123**	**127**	**124**	**124**

Fonte: RMPAISS, 2011.

Quadro 52 Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador

3. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

3.1 QUAR 2011

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

O QUAR do ISS, IP 2011, que se anexa, é constituído por 15 objetivos operacionais que foram monitorizados por 37 indicadores de medida, criteriosamente selecionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas. Os objetivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspetivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

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

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/09/28)

Objectivos operacionais				2009 Meta	2010 Meta	Ano 2011 Meta	Ano 2011 Tol.	Ano 2011 Valor Crítico
EFICÁCIA								
OB 1			Ponderação de 100% / 4					
Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI	DS.03.02	Ind 1	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado (DS 3.2 I1)	90%	90%	90%	0%	95%
		Peso	100%					
OB 2			Ponderação de 100% / 4					
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	DS_05.01.01	Ind 2	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação (DS 5.1.1 I1)	35%	45%	50%	0%	60%
		Peso	100%					
OB 3			Ponderação de 100% / 4					
Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais	PR.01.01	Ind 3.1	Taxa de execução financeira PARES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.1 I1)	33%	44%	67%	0%	69%
		Peso	75%					
		Ind 3.2	Taxa de execução financeira POPH 6.12=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.4 I1)	n.a.	0,40%	5%	0,00%	7%
		Peso	10%					
		Ind 3.3	Taxa de execução financeira MASES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.2 I1)	50%	56%	75%	0%	77%
		Peso	10%					
		Ind 3.4	Taxa de execução financeira PIDDAC P16=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público inscrito no Orçamento P16 *100 (PR 0.1 A2.3 I1)	n.a.	73%	62%	0%	72%
		Peso	5%					
OB 4			Ponderação de 100% / 4					
Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos	GF.00.11	Ind 4.1	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	50%	45%	50%	0%	55%
		Peso	100%					

Quadro 53 Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2011

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/09/28)

Objectivos operacionais				2009 Meta	2010 Meta	Ano 2011 Meta	Tol.	Valor Crítico
EFICIÊNCIA								
OB 5			Ponderação de 100% / 4					
Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte	IQC.02.02	Ind 5	Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor (IQC 2.2 A3 I1)	50	50	83	0	91
		Peso	100%					
OB 6			Ponderação de 100% / 4					
Aumentar a produtividade média nas prestações		Ind 6.1	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT (PIA 0.4 A1)	22,5	42,8	43,00	0	45,0
		Peso	5%					
		Ind 6.2	Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT (PIA 0.4 A2)	8,9	14,2	14,30	0	14,9
		Peso	5%					
		Ind 6.3	Nº de requerimentos Doença concluídos PDT (PIA 0.4 A3)	95,0	122,0	123,0	0	128,0
		Peso	35%					
		Ind 6.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT (PIA 0.4 A4)	9,0	11,0	10,10	0	11,0
		Peso	5%					
		Ind 6.5	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.1 A10)	n.a.	7,0	7,1	0	8,0
		Peso	20%					
		Ind 6.6	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.2 A10)	n.a.	6,9	7,0	0	8,0
		Peso	17,5%					
		Ind 6.7	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.3 A10)	n.a.	6,2	6,3	0	6,8
		Peso	12,5%					
OB 7			Ponderação de 100% / 4					
Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais	DS.05.01.02	Ind 7.1	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição PDT (DS 5.1.2 I1)	0,5	0,5	0,55	0	0,6
		Peso	50%					
		Ind 7.2	N.º de informações e outros relatórios produzidos PDT (DS 5.1.2 I2)	1,5	1,5	1,55	0	1,7
		Peso	50%					
OB 8			Ponderação de 100% / 4					
Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas	GF.00.08	Ind 8	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12 (GF 0.8 I1)	40	40	25	0	20
		Peso	100%					

Quadro 54 Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2011

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/09/28)

Objectivos operacionais			2009 Meta	2010 Meta	Ano 2011 Meta	Ano 2011 Tol.	Ano 2011 Valor Crítico
QUALIDADE							
OB 9		Ponderação de 100% / 7					
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 9.1	% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A1)	95%	95%	95%	0%	97%
	Peso	10,5%					
	Ind 9.2	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A2)	95%	95%	95%	0%	97%
	Peso	10,5%					
	Ind 9.3	% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A3)	95%	95%	95%	0%	97%
	Peso	68,5%					
	Ind 9.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (PIA 0.3 A1)	n.a.	70%	65%	0%	72%
	Peso	10,5%					
OB 10		Ponderação de 100% / 7					
Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões	Ind 10.1	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice (PD 0.1 A1)	55	50	50	0	45
	Peso	60%					
	Ind 10.2	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte (PD 0.3 A1)	50	50	50	0	45
	Peso	40%					
OB 11		Ponderação de 100% / 7					
Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos	Ind 11.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (PD 0.5 A1)	75	67	53	0	48
	Peso	3%					
	Ind 11.2	Tempo médio de deferimento dos processos de CSI (PD 0.4 A1)	30	30	30	0	27
	Peso	97%					

Quadro 55 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2011

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2010/09/28)

Objectivos operacionais			2009 Meta	2010 Meta	Ano 2011 Meta	Tol.	Valor Crítico
QUALIDADE							
OB 12		Ponderação de 100% / 7					
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 12.1	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias (IQC 1.4 A1)	75%	75%	84%	0%	89%
	Peso	2%					
	Ind 12.2	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias (IQC 1.3 A2)	90%	75%	81%	0%	86%
	Peso	22%					
	Ind 12.3	% de qualificações de TCO registadas em 30 dias (IQC 1.6 A1)	n.a.	75%	80%	0%	90%
	Peso	16%					
	Ind 12.4	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias (IQC 2.1 A1)	95%	97%	97%	0%	99%
	Peso	56%					
	Ind 12.5	% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias (IQC 4.3 A1)	n.a.	63%	85%	0%	90%
	Peso	4%					
OB 13		Ponderação de 100% / 7					
Promover a utilização de canais alternativos	Ind 13	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial (PIA 0.5 I1)	n.a.	n.a.	37%	0%	44%
	Peso	100%					
OB 14		Ponderação de 100% / 7					
Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	Ind 14	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" (PIA 4.2 I1)	80%	85%	85%	0%	90%
	Peso	100%					
OB 15		Ponderação de 100% / 7					
Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos (RH.04.02)	Ind 15.1	Grau de Execução do Plano de Formação (RH 4.6 A3)	n.a.	n.a.	70%	0%	80%
	Peso	30%					
	Ind 15.2	% de acções do ano anterior com avaliação de impacto (RH 4.7 I1)	n.a.	n.a.	10%	0%	15%
	Peso	10%					
	Ind 15.3	Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) (RH 4.7 I2)	n.a.	n.a.	3	0	4
	Peso	20%					
	Ind 15.4	% de trabalhadores com formação (RH 4.6 I1)	75%	70%	70%	0%	75%
	Peso	40%					

Quadro 56 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2011 (continuação)

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. 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.

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos 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.

Para além de agrupados em cada uma das três perspetivas descritas acima, os objetivos/indicadores identificam a área funcional responsável e a codificação do objetivo e da atividade no referido Plano de Atividades por Área Funcional, bem como, no PAISS, pelo primeiro, segundo e terceiro grupo de carateres, respetivamente. Ver Anexo 1.

O *Quadro 57* resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	4	7	40%
Eficiência	4	11	25%
Qualidade	7	19	35%
Total	**15**	**37**	**100%**

Quadro 57 QUAR do ISS, IP 2011 – Principais Características

3.2 Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

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

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2011, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em 14 dos 15 objetivos operacionais, sendo superados em 13 objetivos operacionais (87%).

O grau de concretização global foi de 121%, apresentando um desvio positivo de 21%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização superior ao esperado.

A Eficácia, com uma ponderação de 40%, agrega 4 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 107,5%. Regista-se a existência de três objetivos operacionais que superaram e um que não atingiu É de registar a preocupação e atenção que a Eficácia merece no ISS, IP ao ser-lhe atribuída uma maior ponderação.

A Eficiência, com uma ponderação de 25%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 150,8%, com todos os resultados fixados a serem superados.

A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 7 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 116,1%, os objetivos foram todos alcançados, tendo 5 dos 7 sido superados. 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 objetivos e se mobiliza para a ação, desenvolvendo projetos de melhoria, ficou assim demonstrada pela aceitação do risco e desafio que os resultados fixados implicavam.

Parâmetros/ Perspetivas	N.º de Objetivos				N.º de Indicadores	Ponderação (%)	Execução
	Total	Superados	Atingidos	Não Atingidos			
Eficácia	4	3		1	7	40%	43,0%
Eficiência	4	4			11	25%	37,7%
Qualidade	7	5	2		19	35%	40,6%
Total	**15**	**12**	**2**	**1**	**37**	**100%**	**121,3%**

Quadro 58 QUAR do ISS, IP 2011 – Síntese da Concretização por Parâmetros

Considerando a seguinte sinalética, os quadros seguintes apresentam os resultados de cada um dos objetivos inscritos em QUAR no ano 2011:

- ◆ Não alcançado
- ● Alcançado
- ✦ Superado

Objectivo Operacional		Indicadores	2011 (Meta)	2011	Avaliação
OB 1	Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado (DS 3.2 I1)	90%	102%	✦
OB 2	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação (DS 5.1.1 I1)	50%	61%	✦
OB 3	Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais	Taxa de execução financeira = Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 01A1, I1)	43%	46%	✦
OB 4	Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas (GF 0.11 I1)	50%	45%	●

Quadro 59 Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2011 – Avaliação

Objectivo Operacional		Indicadores	2011 (Meta)	2011	Avaliação
OB 5	Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte	Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor (IQC 2.2 A3 I1)	83	97	✦
OB 6	Aumentar a produtividade média nas prestações	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT (PIA 0.4 A1)	43,0	48,4	✦
		Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT (PIA 0.4 A2)	14,3	19,2	
		Nº de requerimentos Doença concluídos PDT (PIA 0.4 A3)	123,0	158,6	
		Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT (PIA 0.4 A4)	10,1	12,9	
		Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.1 A10)	7,1	12,8	
		Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.2 A10)	7,0	8,9	
		Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	6,3	7,0	
OB 7	Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição PDT (DS 5.1.2 I1)	0,55	0,83	✦
		N.º de informações e outros relatórios produzidos PDT (DS 5.1.2 I2)	1,55	2,44	
OB 8	Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12 (GF 0.8 I1)	25,0	1,0	✦

Quadro 60 Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2011 – Avaliação

Objectivo Operacional		Indicadores	2011 (Meta)	2011	Avaliação
OB 09	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A1)	95%	93%	●
		% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A2)	95%	89%	
		% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A3)	95%	96%	
		% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (PIA 0.3 A1)	65%	68%	
OB 10	Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice (PD 0.1 A1)	50	45	✦
		Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte (PD 0.3 A1)	50	42	
OB 11	Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (PD 0.5 A1)	53	55	✦
		Tempo médio de deferimento dos processos de CSI (PD 0.4 A1)	30	23	
OB 12	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias (IQC 1.4 A1)	84%	94%	✦
		% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias (IQC 1.3 A2)	81%	91%	
		% de qualificações de TCO registadas em 30 dias (IQC 1.6 A1)	80%	81%	
		% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias (IQC 2.1 A1)	97%	99%	
		% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias (IQC 4.3 A1)	85%	100%	
OB 13	Promover a utilização de canais alternativos	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial (PIA 0.5 I1)	37%	59%	✦
OB 14	Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" (PIA 4.2 I1)	85%	93%	✦
OB 15	Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos	Grau de Execução do Plano de Formação (RH 4.6 A3)	70%	82%	●
		% de acções do ano anterior com avaliação de impacto (RH 4.7 I1)	10%	17%	
		Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) (RH 4.7 I2)	3,0	3,1	
		% de trabalhadores com formação (RH 4.6 I1)	70%	79%	

Quadro 61 Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2010 – Avaliação

3.3 Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2011 foram alcançados 14 objetivos operacionais do QUAR tendo 12 sido superados, representando 87% de um total de 15 objetivos programados. Apenas um objetivo não foi alcançado: Obj 4 Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos (GF.00.11).

OB 4 Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos

Indicador de medida			Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas (GF 0.11 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
50%	0%	**55%**	4%	8%	13%	17%	21%	25%	29%	33%	38%	42%	46%	50%	**50%**
Resultado			4%	9%	14%	18%	21%	25%	28%	32%	35%	38%	41%	45%	**45%**
Concretização			105	105	113	108	102	100	96	95	92	91	90	89	**89**

Apesar de calendarizada a emissão de notas de reposição e de esta atividade ter sido realizada mensalmente pelo II, IP, verifica-se que a crise económica que se viveu provocou constrangimentos ao nível dos pagamentos de notas de reposição, daí que a meta proposta para este objetivo não tenha sido alcançada.

Convém no entanto referir que não há prestações indevidamente pagas pelo ISS, IP quando o direito ao reembolso dos valores pagos resulta de factos alheios às condições de atribuição das prestações. Isto é, os requisitos legais para a atribuição subsistem, mas factos diferentes determinam o nascimento do direito ao reembolso do valor das prestações que foram bem pagas.

Estão nestas circunstâncias:

- Direito ao reembolso do Montante Único por incumprimento injustificado do projeto de criação do próprio emprego. Pagamento por uma só vez das prestações de desemprego (montante único) para criação do próprio emprego em que há incumprimento injustificado do projeto de criação do próprio emprego no período fixado na legislação (até setembro de 2009 o próprio emprego devia manter-se durante 4 anos e após aquela data durante 3 anos). O pagamento foi bem feito, mas o incumprimento injustificado determina a exigência da totalidade do montante pago. Acresce que a aplicação também emitia nota de reposição nas situações em que os beneficiários faleciam antes do decurso do prazo acima referido.

- Direito ao reembolso das prestações de desemprego por motivo de condenação da entidade empregadora, em Tribunal do Trabalho, a pagar ao beneficiário remunerações no período em que aquelas prestações foram atribuídas. Situações em que o tribunal considera o despedimento ilícito e condena a entidade empregadora a pagar ao trabalhador as remunerações desde a data do despedimento. Nestes casos, o registo das remunerações em sobreposição com prestações de desemprego, que foram bem pagas, determina que aquelas prestações passem a ser indevidas;
- Direito ao valor correspondente à totalidade das prestações de desemprego, no caso de cessação de contrato de trabalho por mútuo acordo que ultrapasse as quotas permitidas por lei (obrigação da entidade empregadora). Situações em que não há pagamento indevido de prestações, mas que geram a emissão de notas de reposição às entidades empregadoras relativamente ao montante do subsídio correspondente à totalidade do período de concessão de cada trabalhador despedido que ultrapasse as quotas (art.º 10.º n.º 4 e art.º 63.º do DL 220/2006). Estas situações começaram a ocorrer após 04-11-2006;
- Direito ao reembolso de montantes pagos a empresas em regime de *layoff*, uma vez que estes apoios às empresas em situação de crise não são prestações de segurança social, pelo que devem ter um tratamento diferenciado (o *layoff* é uma medida de emprego prevista no Código do Trabalho e não se integra no sistema de Segurança Social). Situações diferenciadas de prestações de desemprego, pois trata-se de uma comparticipação da Segurança Social na compensação retributiva devida aos trabalhadores em regime de *layoff* e que é paga às entidades empregadoras. Nestes casos, havendo recálculos ou verificando-se que as entidades empregadoras terminaram ou alteraram o regime de *layoff* podem ocorrer situações de pagamentos indevidos.

Convirá igualmente referir que continua em progresso o **Projeto SID – Sistema Integrado de Dívida**, o qual decorre em estreita colaboração entre o ISS, IP, o II, IP e o IGFSS, IP. Da parte do ISS, IP está em causa a passagem para cobrança coerciva de dívidas de prestações sociais indevidamente pagas, sendo da parte do IGFSS, IP no que respeita a dívidas de contribuições. No decurso de 2011 foram realizados testes aos diversos processos, no entanto, e apesar de todas as diligências efetuadas junto do II, IP e IGFSS, IP, não foi possível avançar para produtivo com a cobrança coerciva de dívidas de prestações sociais indevidamente pagas, sendo expectável a sua concretização no decurso do 1º semestre de 2012.

Medidas Corretivas Introduzidas

- Notificação efetuada pelo DGF e pelos NAF dos Centros Distritais aos beneficiários considerados grandes devedores, informando-os do montante em débito em conta corrente.

Sugestões de Melhoria

- Refinar o indicador e isolar as situações atrás referidas no sentido de estabelecer diferentes tipologias de dívida.

3.4 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2011 os projetos 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 ações corretivas 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 2011 e a informação de autoavaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das ações corretivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projetos que integram o QUAR do ISS, IP 2011. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre 119 objetivos e 331 indicadores inscritos em PAISS11, para os projetos do QUAR do ISS, IP.

3.4.1 Objetivos de Eficácia

OB 1 Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI

Indicador de medida			% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado (DS 3.2 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
90%	0%	**95%**	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	**90%**
Resultado			108%	110%	112%	110%	108%	108%	106%	108%	101%	100%	102%	102%	**102%**
Concretização			120	123	124	122	120	120	118	120	112	111	113	113	**113**

Este indicador, permanece no PAISS há 3 anos não tendo sofrido qualquer alteração. O universo é variável de acordo com o número de famílias beneficiárias e no ano de 2010 foram definidos critérios de qualidade para aplicar em 2011.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado.

OB 2 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

Indicador de medida			% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação (DS 5.1.1 I1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
50%	0%	60%	1%	3%	7%	10%	15%	19%	24%	27%	31%	38%	44%	50%	50%
Resultado			1%	5%	8%	13%	19%	24%	30%	33%	39%	45%	52%	61%	61%
Concretização			135	153	120	126	123	127	124	124	125	118	118	122	122

Este objetivo é alvo de monitorização desde 2008, tendo-se vindo progressivamente a traçar metas mais ambiciosas em termos quantitativos e qualitativos, procurando-se alcançar uma melhoria no acompanhamento técnico às instituições com acordo de cooperação.

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo de 2011 previa o acompanhamento técnico a 50% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de "relatórios de visita de ação de acompanhamento" aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação.

Este objetivo foi superado, sendo o resultado global nacional de **61%** de visitas, com 19% de respostas sociais com 1.º relatório em 2011. À semelhança do que ocorreu no ano transato observou-se um incremento fortemente positivo da execução referente ao último trimestre do ano para o mesmo objetivo, tendo 10 Centros Distritais superado o objetivo. Em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 7.728 respostas sociais.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

- Introdução de indicadores de execução diferenciados, de acordo com os recursos humanos e técnicos dos CDIst, não colocando em causa a meta nacional.

OB 3 Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais

Indicador de medida			Taxa de execução financeira = Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 01A1, I1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
43%	0%	46%	29%	30%	32%	33%	35%	36%	37%	38%	39%	39%	42%	43%	43%
Resultado			36%	36%	38%	39%	40%	41%	42%	43%	43%	44%	44%	46%	46%
Concretização			122	120	119	117	115	114	115	113	111	112	106	106	106

O objetivo integra quatro indicadores do mesmo tipo relativos aos seguintes programas de investimento: PARES, POPH 6.12, MASES, PIDDAC P16. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (106%).

Apenas o indicador relativo ao POPH 6.12 apresentou um resultado inferior ao previsto, fruto do atual cenário macro-económico, que condiciona as garantias de financimanto bancário por parte das IPSS originando atrasos na consignação das obras.

Medidas Corretivas Introduzidas

- Elaboração e divulgação do Manual de Procedimentos do PIDDAC aos CDist e entidades executoras.
- Manteve-se a prática de realização de visitas de acompanhamento e dos respetivos relatórios, conforme modelos e manuais em vigor.
- Manteve-se a articulação próxima entre o GAP e os CDist na avaliação do programa.
- Notificações das entidades que não se encontram com uma execução de acordo com o previsto e eventual propostas de revogação dos projetos

Sugestões de Melhoria

- Melhoria contínua dos instrumentos de acompanhamento aos projetos e dos métodos/procedimentos de trabalho nomeadamente no apoio e acompanhamento à execução dos projetos aprovados e na articulação mantida com os CDist e entidades envolvidas.
- Celeridade processual na articulação entre o gestor e organismo intermédio na fase de *startup* do programa operacional.

3.4.2 Objetivos de Eficiência

OB 5 Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte

Indicador de medida			Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor (IQC 2.2 A3 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
83,0	0	**91,0**	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	83,0	**83,0**
Resultado			85	87	95	98	111	100	97	85	99	104	103	99	**97**
Concretização			103	105	115	118	133	120	117	103	119	125	124	119	**117**

Em termos de concretização acumulada constata-se que globalmente a meta nacional foi superada e, bem assim, cumprida e/ou superada a meta especifica definida para os CDist, exceção apenas para Castelo Branco e Porto que, não obstante o expressivo esforço desenvolvido, não conseguiram atingir a meta respetiva.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

– Uniformização do conceito “acompanhamento”.

OB 6 Aumentar a produtividade média nas prestações

O objetivo integra sete indicadores relacionados com as seguintes prestações (1) Parentalidade, (2) Desemprego, (3) Doença, (4) Prestações Familiares, (5) Pensão Velhice, (6) Pensão Invalidez e (7) Pensão Sobrevivência/ Subsídio Morte. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (136%), tendo todos os indicadores sido superados.

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de produtividade nas prestações												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**108**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Concretizaçãoo			**129**	**140**	**128**	**135**	**132**	**138**	**146**	**140**	**131**	**139**	**135**	**151**	**136**
Parentalidade			106	110	112	108	113	111	124	137	113	115	102	111	**113**
Desemprego			133	120	101	106	102	126	146	158	163	146	152	180	**134**
Doença			128	136	119	128	123	131	155	133	114	128	119	144	**129**
Prestações Familiares			109	108	124	107	111	125	122	128	152	156	146	157	**128**
Pensão Velhice			174	187	173	181	197	196	185	179	166	169	186	173	**180**
Pensão Invalidez			108	131	125	137	121	124	125	134	128	128	123	156	**127**
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte			103	118	107	112	94	100	105	108	113	135	115	129	**111**

Indicador de medida			Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT (PIA 0.4 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
43,0	0	**45,0**	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	43,0	**43,0**
Resultado			45,7	47,3	48,1	46,5	48,6	47,9	53,4	59,0	48,7	49,6	43,8	47,7	**48,4**
Concretização			106	110	112	108	113	111	124	137	113	115	102	111	**113**

Indicador de medida			Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT (PIA 0.4 A2)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
14,3	0	**14,9**	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	**14,3**
Resultado			19,1	17,1	14,4	15,1	14,7	18,0	20,9	22,6	23,3	20,9	21,8	25,7	**19,2**
Concretização			133	120	101	106	102	126	146	158	163	146	152	180	**134**

Indicador de medida			Nº de requerimentos Doença concluídos PDT (PIA 0.4 A3)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
123,0	0	128,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0	123,0
	Resultado		157,7	167,8	146,0	157,8	151,4	161,7	190,3	163,2	140,8	158,0	146,3	177,5	158,6
	Concretização		128	136	119	128	123	131	155	133	114	128	119	144	129

Indicador de medida			Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT (PIA 0.4 A4)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
10,1	0	11,0	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1	10,1
	Resultado		11,0	10,9	12,5	10,8	11,2	12,6	12,3	13,0	15,4	15,8	14,7	15,9	12,9
	Concretização		109	108	124	107	111	125	122	128	152	156	146	157	128

Indicador de medida			Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.1 A10)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
7,1	0	8,0	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1
	Resultado		12,4	13,3	12,3	12,8	14,0	13,9	13,2	12,7	11,8	12,0	13,2	12,3	12,8
	Concretização		174	187	173	181	197	196	185	179	166	169	186	173	180

Indicador de medida			Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.2 A10)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
7,0	0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
	Resultado		7,6	9,2	8,7	9,6	8,5	8,7	8,7	9,4	9,0	9,0	8,6	10,9	8,9
	Concretização		108	131	125	137	121	124	125	134	128	128	123	156	127

Indicador de medida			Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.3 A10)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
6,3	0	**6,8**	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	**6,3**
Resultado			6,5	7,5	6,7	7,0	5,9	6,3	6,6	6,8	7,1	8,5	7,3	8,1	**7,0**
Concretização			103	118	107	112	94	100	105	108	113	135	115	129	**111**

Medidas Corretivas Introduzidas

- Monitorização e análise dos resultados mensais, identificando e corrigindo desvios face ao objetivo proposto.
- Uniformização de procedimentos relativos às atividades a considerar nas afetações de tempos pelos Centros Distritais.

Sugestões de Melhoria

- *Benchmarking* entre CDist e disseminação de boas práticas e procedimentos de alguns centros distritais em distritos que se encontrem em situação de desvio positivo face à meta.

OB 7 Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de produtividade no acompanhamento técnico das respostas sociais												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**109**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Concretização			**104**	**135**	**119**	**141**	**136**	**153**	**168**	**181**	**157**	**164**	**162**	**230**	**154**
Relatórios de acompanhamento			69	109	111	130	149	158	154	185	154	147	152	265	**151**
Informações e outros relatórios			138	161	126	152	124	149	181	177	161	181	172	194	**157**

O objetivo integra dois indicadores, a saber, (1) Nº de relatórios de companhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho e (2) Nº de informações e outros relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (154%), tendo os dois indicadores atingido o mesmo resultado, superação.

Indicador de medida			N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição PDT (DS 5.1.2 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
0,55	0	**0,60**	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	**0,55**
Resultado			0,38	0,60	0,61	0,71	0,82	0,87	0,85	1,02	0,85	0,81	0,84	1,46	**0,83**
Concretização			69	109	111	130	149	158	154	185	154	147	152	265	**151**

Indicador de medida			N.º de informações e outros relatórios produzidos PDT (DS 5.1.2 I2)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
1,55	0	**1,70**	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	**1,55**
Resultado			2,14	2,49	1,96	2,36	1,92	2,31	2,81	2,74	2,49	2,81	2,67	3,00	**2,44**
Concretização			138	161	126	152	124	149	181	177	161	181	172	194	**157**

Medidas Corretivas Introduzidas

- Definição de prazos para introdução das ações de acompanhamento técnico às respostas sociais.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado.

OB 8 Reduzir o prazo médio de pagamento de faturas

Indicador de medida			PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12 (GF 0.8 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
25	0	**20**	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	**25**
Resultado			25	15	5	4	5	5	3	3	3	1	1	1	**1**
Concretização			100	140	180	184	180	180	188	188	188	196	196	196	**196**

Em colaboração com todos os serviços intervenientes no processo, promoveu-se a confirmação das faturas num período de tempo inferior ao que se tinha verificado em anos transatos. Acresce ainda o enorme esforço desenvolvido no sentido de maximizar a execução do orçamento de 2011 disponível, reduzindo ao mínimo os compromissos futuros, considerando o contexto de forte contenção orçamental que atualmente nos encontramos.

Medidas Corretivas Introduzidas

- Maior controlo entre a data de receção das faturas e a confirmação das mesmas por parte dos diversos serviços.
- Maximização da execução do orçamento disponível evitando compromissos futuros.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado.

3.4.3 Objetivos de qualidade

OB 9 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**103**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Resultado			**98**	**95**	**98**	**101**	**102**	**105**	**105**	**100**	**99**	**101**	**101**	**103**	**100**
Parentalidade			95	95	96	99	100	101	99	93	95	101	102	103	**98**
Desemprego			96	92	93	101	97	101	100	93	96	84	85	94	**94**
Doença			102	102	102	102	102	103	102	99	98	100	103	103	**101**
Abono de Família			82	56	78	98	103	123	130	124	118	117	107	116	**105**

O objetivo integra quatro indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) parentalidade, (2) desemprego, (3) doença e (4) abono de família. Globalmente o resultado do objetivo foi atingido (100%) verificando-se que os indicadores no âmbito do sistema previdencial, parentalidade e desemprego, não foram atingidos e situaram-se no limiar do cumprimento com graus de concretização de 98% e 94%.

Indicador de medida			% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
95%	0	97%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado			91%	90%	91%	94%	95%	96%	94%	89%	90%	96%	97%	97%	93%
Concretização			95	95	96	99	100	101	99	93	95	101	102	103	98

Indicador de medida			% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A2)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
95%	0	97%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado			91%	87%	89%	96%	92%	96%	95%	88%	91%	80%	81%	89%	89%
Concretização			96	92	93	101	97	101	100	93	96	84	85	94	94

Indicador de medida			% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A3)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
95%	0	97%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado			96%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	93%	95%	98%	98%	96%
Concretização			102	102	102	102	102	103	102	99	98	100	103	103	101

Indicador de medida			% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (PIA 0.3 A1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
65%	0	72%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Resultado			53%	36%	51%	64%	67%	80%	85%	81%	77%	76%	70%	76%	68%
Concretização			82	56	78	98	103	123	130	124	118	117	107	116	105

Em 2011 ainda se verificaram constrangimentos relacionados com a legislação publicada em 2010 e implementada sem o correspondente alinhamento das aplicações informáticas: o DL 70/2010, que alterou o regime da condição de recursos e o DL 77/2010 que revogou várias medidas transitórias que foram criadas em 2009 e 2010 e o DL 72/2010 introduziu alterações ao regime do subsídio de desemprego parcial e ao cálculo do subsídio de desemprego.

As alterações que tiveram maior impacto no tratamento dos processos, e que determinaram mais atrasos no deferimento dos mesmos, resultaram da implementação do DL 70/2010, que alterou o regime da condição de recursos, dado que, por um lado, não foi possível implementar as alterações necessárias à aplicação informática face à prioridade dada à implementação do diploma da condição de recursos, e, por outro lado, a verificação manual dos dados relevantes para aferição da condição de recursos determinou um acréscimo de tarefas manuais para os utilizadores.

A entrada em vigor do DL70/2010 determinou:

- Aplicação da nova escala de equivalências,
- Realização prova condição de recursos,
- Atualização dos agregados familiares,
- Articulação com o IEFP nos casos de falta à convocatória do Centro de Emprego, acarretando um acréscimo substancial de trabalho para as equipas, que também se viram confrontadas com muitas reclamações e pedidos de informação para análise;
- Tratamento de reclamações diversas na sequência de verificações oficiosas dos rendimentos.

Medidas Corretivas Introduzidas

- Soluções de contingência para ultrapassar falhas da aplicação informática.
- Acompanhamento dos constrangimentos informáticos e apresentação de propostas no sentido se evitar a sobrecarga manual com o tratamento dos processos.
- Monitorização e análise dos resultados mensais, identificando, harmonizando e clarificando procedimentos e entendimentos sobre o regime jurídico das prestações.

Sugestões de Melhoria

- Alargamento do projeto SINUS a todos os Centros de Saúde, com vista a melhorar o desempenho na sequência do aumento da % de CIT's remetidos pelos Centros de Saúde via SINUS.

OB 10 Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de o tempo médio de deferimento das pensões												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**110**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Resultado			**110**	**109**	**108**	**113**	**111**	**118**	**117**	**108**	**107**	**115**	**120**	**116**	**112**
Velhice			105	98	99	102	110	114	120	104	104	115	128	120	**110**
Sobrevivência/Morte			119	126	121	130	112	125	112	114	112	113	108	109	**116**

O objetivo integra dois indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) velhice e (2) sobrevivência/ morte. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (112%) verificando-se que os dois indicadores foram superados.

Indicador de medida			Tempo médio de deferimento dos processos de velhice (PD 0.1 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
50	0	**45**	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	**50**
Resultado			48	51	51	49	45	43	40	48	48	42	36	40	**45**
Concretização			105	98	99	102	110	114	120	104	104	115	128	120	**110**

Indicador de medida			Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte (PD 0.3 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
50	0	**45**	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	**50**
Resultado			41	37	40	35	44	38	44	43	44	43	46	46	**42**
Concretização			119	126	121	130	112	125	112	114	112	113	108	109	**116**

Medidas Corretivas Introduzidas

- Atualização dos guias práticos e dos guiões de atendimento.

Sugestões de Melhoria

- Melhorar a qualidade da informação, nomeadamente a informatização da carreira contributiva dos beneficiários de modo a reduzir a necessidade de pedidos de elementos adicionais para a instrução dos processos.
- Melhoria do tempo de resposta inter serviços.
- Contratação de serviços médicos adicionais nos casos em que tal se justifique, de modo a obviar as situações de constrangimento que se verificam em alguns distritos.

OB 11 Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de o tempo médio de deferimento das pensões so sociais e complementos												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**110**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Concretização			**81**	**139**	**139**	**146**	**112**	**127**	**129**	**123**	**100**	**107**	**128**	**135**	**122**
Pensão social de velhice			77	94	59	132	90	106	130	107	114	100	82	90	**96**
CSI			81	141	141	146	112	128	129	123	100	107	129	136	**123**

O objetivo integra dois indicadores relacionados com as seguintes pensões sociais e complementos: (1) pensão social de velhice e (2) complemento solidário para idosos. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (122%) verificando-se que o indicador da pensão social de velhice, não foi atingido, situando-se no limiar do cumprimento com um grau de concretização de 96%. Como principais causas de incumprimento poder-se-ão apontar as seguintes: falta de recursos humanos para afetar a esta prestação, apesar da tendência de aproximação face à meta estabelecida e abrangência do pedido de Relatório Social, na maior parte dos requerimentos apresentados, com impacto negativo nos tempos de análise dos processos.

Indicador de medida			Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (PD 0.5 A1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
53	0	48	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Resultado			65	56	75	36	58	50	37	49	46	53	63	58	55
Concretização			77	94	59	132	90	106	130	107	114	100	82	90	96

Indicador de medida			Tempo médio de deferimento dos processos de CSI (PD 0.4 A1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
30	0	27	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Resultado			36	18	18	16	26	22	21	23	30	28	21	19	23
Concretização			81	141	141	146	112	128	129	123	100	107	129	136	123

Medidas Corretivas Introduzidas

- Disponibilização, a partir de dezembro 2011, da aplicação informática do novo cálculo da Pensão Social.

Sugestões de Melhoria

- Uniformização do indicador de medida de tempos médios para tempos máximos.
- Realização de workshops trimestrais de intercâmbio entre o CNP e os Centros Distritais.
- Implementação de Manual de Normas e Procedimentos a elaborar pelo CNP, no âmbito da Pensão Social.

OB 12 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

O objetivo integra quatro indicadores relacionados com os seguintes produtos: (1) incentivos ao emprego, (2) cartão do cidadão. (3) qualificações de trabalhadores por conta de outrem, (4) emissão de declarações de situação contributiva e (5) emissão de formulários E101/A1. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (105%) verificando-se que todos os indicadores foram atingidos/superados, pese embora as metas tenham sido revistas em alta no decurso do ano.

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores de o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**105**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Concretização			**105**	**103**	**101**	**103**	**101**	**106**	**105**	**108**	**107**	**109**	**109**	**109**	**105**
Incentivos ao emprego			119	118	114	114	109	108	112	109	110	113	111	110	**112**
Cartão do cidadão			121	113	94	97	97	118	115	122	121	123	123	123	**112**
Qualificações TCO			90	87	102	106	99	97	97	108	107	114	112	111	**101**
Emissão DSC			102	102	101	102	102	103	103	102	101	102	102	102	**102**
Formulários E101/A1			118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	**118**

Indicador de medida			% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias (IQC 1.4 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
84%	0	**89%**	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	**84%**
Resultado			100%	99%	96%	96%	92%	91%	94%	92%	92%	95%	93%	93%	**94%**
Concretização			119	118	114	114	109	108	112	109	110	113	111	110	**112**

Indicador de medida			% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias (IQC 1.3 A2)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
81%	0	**86%**	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	**81%**
Resultado			98%	92%	76%	79%	79%	95%	93%	99%	98%	99%	100%	100%	**91%**
Concretização			121	113	94	97	97	118	115	122	121	123	123	123	**112**

Indicador de medida			% de qualificações de TCO registadas em 30 dias (IQC 1.6 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
80%	0	**90%**	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	**80%**
	Resultado		72%	69%	82%	85%	80%	77%	77%	86%	85%	91%	90%	89%	**81%**
	Concretização		90	87	102	106	99	97	97	108	107	114	112	111	**101**

Indicador de medida			% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias (IQC 2.1 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
97%	0	**99%**	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	**97%**
	Resultado		99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	**99%**
	Concretização		102	102	101	102	102	103	103	102	101	102	102	102	**102**

Indicador de medida			% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias (IQC 4.3 A1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
85%	0	**90%**	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	**85%**
	Resultado		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
	Concretização		118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	**118**

Medidas Corretivas Introduzidas

- Ação corretiva ao Datamart de suporte à monitorização no âmbito do cartão de cidadão.
- Análise de dados a algumas qualificações para despiste de não conformidades com vista à melhoria de dados e celeridade na resposta aos pedidos de qualificações de trabalhadores por conta de outrem.

Sugestões de Melhoria

- Uniformização dos processos de trabalho para registo e gestão dos procedimentos inerentes à identificação de Pessoas Singulares e Pessoas Coletivas e respetivo enquadramento com vista à melhoria de dados e celeridade na resposta aos pedidos de qualificações de trabalhadores por conta de outrem.

- Implementação de mecanismos de controlo das situações de declarações de situação contributiva emitidas nos casos de data de óbito registada em SISS e, ainda, das situações de pendência de emissão.
- Implementação célere do sistema de gestão das relações internacionais em desenvolvimento pelo II,IP (SGRI).

OB 13 Promover a utilização de canais alternativos

Indicador de medida			% de atendimentos por canal alternativo ao presencial (PIA 0.5 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
37%	0	**44%**	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	37%	**37%**
Resultado			58%	59%	57%	57%	57%	60%	60%	58%	61%	62%	62%	60%	**59%**
Concretização			156	160	154	155	153	162	161	156	165	168	168	161	**160**

Em termos de concretização acumulada constata-se que a meta foi superada verificando-se uma opção pelos canais de atendimento alternativos ao presencial fruto da facilidade e aumento de serviços disponíveis quer no atendimento telefónico quer pela internet.

Regista-se ainda que em 2011 foram enviadas diversas notificações em número bastante significativo, aos trabalhadores independentes, no âmbito do novo código contributivo. Algumas das referidas notificações só davam como possibilidade a SSD para resolução do assunto em questão, o que só por si fez aumentar o número de atendimentos em canais alternativos ao presencial, face ao inicialmente previsto na meta projetada.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado.

OB 14 Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto

Indicador de medida			% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" (PIA 4.2 I1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
85%	0	90%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado			92%	97%	93%	93%	94%	94%	93%	93%	92%	92%	93%	94%	93%
Concretização			108	114	109	110	110	111	110	109	108	109	110	110	110

A superação da meta definida para a percentagem de chamadas telefónicas resolvidas no 1º contacto em 2011 (93%) foi possível devido a:

- 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.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

- Melhoria contínua dos "guiões de atendimento" e da base de conhecimento usada pelo Via Segurança Social.
- Melhoria contínua dos "processos de atendimento" telefónico para cada linha de produtos e serviços.

OB 15 Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos

O objetivo integra quatro indicadores no âmbito da formação de recursos humanos: (1) Grau de Execução do Plano de Formação, (2) % de ações do ano anterior com avaliação de impacto, (3) Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos e (4) % de trabalhadores com formação. Globalmente o resultado do objetivo foi atingido (113%) verificando-se que todos os indicadores foram atingidos/superados.

Indicador de medida			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito da formação de recursos humanos												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
100	0	**119**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Concretização			**n.a.**	**n.a.**	**n.a.**	**140**	**131**	**128**	**116**	**131**	**126**	**119**	**116**	**118**	**118**
Plano de Formação			100	133	192	169	165	151	136	121	118	116	116	118	**118**
Avaliação Impacto da Formação			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	119	119	119	121	121	121	166	**166**
Satisfação com a formação			n.a.	n.a.	n.a.	100	101	101	101	101	110	102	103	104	**104**
Colaboradores com formação			n.d	n.d	n.d	174	152	127	109	155	140	130	120	113	**113**

Indicador de medida			Grau de Execução do Plano de Formação (RH 4.6 A3)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
70%	0	**80%**	6%	12%	18%	23%	29%	35%	41%	47%	53%	58%	64%	70%	**70%**
Resultado			6%	15%	34%	39%	48%	53%	55%	56%	62%	68%	75%	82%	**82%**
			100	133	192	169	165	151	136	121	118	116	116	118	**118**

Indicador de medida			% de ações do ano anterior com avaliação de impacto (RH 4.7 I1)												
VO	**Tol.**	**VC**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
10%	0	**15%**	0%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	**10%**
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	12%	12%	12%	12%	12%	12%	17%	**17%**
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	119	119	119	121	121	121	166	**166**

Indicador de medida			Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) (RH 4.7 I2)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	3,01	3,02	3,04	3,04	3,04	3,30	3,07	3,09	3,11	**3,11**
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	100	101	101	101	101	110	102	103	104	**104**

Indicador de medida			% de trabalhadores com formação (RH 4.6 I1)												
VO	Tol.	VC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011
70%	0	75%	6%	12%	18%	23%	29%	35%	41%	47%	53%	58%	64%	70%	70%
Resultado			n.d	n.d	n.d	41%	44%	44%	44%	72%	74%	76%	77%	79%	**79%**
Concretização			n.d	n.d	n.d	174	152	127	109	155	140	130	120	113	**113**

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado.

4. Comparação de unidades de produção homogéneas

4.1 Quadro de comparação das unidades de produção homogénea

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 objetivos do QUAR do ISS, IP.

A comparação dos Centros Distritais foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 8, 13, 14 e 15, abaixo listados, uma vez que não eram desdobráveis para os CDist.

Objectivos	ISS, IP	CDist
Objectivos de Eficácia	**40,0%**	**40,0%**
OB 1 (DS.03.02) Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI.	25,0%	25,0%
OB 2 (DS.05.01.01) Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais.	25,0%	25,0%
OB 3 (PR.01.A2) Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais.	25,0%	25,0%
OB 4 (GF 0.11 I1) Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos.	25,0%	25,0%
Objectivos de Eficiência	**25,0%**	**25,0%**
OB 5 (IQC.02.02) Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte.	25,0%	33,3%
OB 6 (PIA 0.4 A1 a A4_PD 0.1 A10_PD 0.2 A10_PD 0.3 A10) Aumentar a produtividade média nas prestações.	25,0%	33,3%
OB 7 (DS.05.01.02) Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais.	25,0%	33,3%
OB 8 (GF.00.08) Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas.	25,0%	0,0%
Objectivos de Qualidade	**35,0%**	**35,0%**
OB 9 (PIA 0.2 A1 a A3_PIA 0.3 A1) Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas.	14,3%	25,0%
OB 10 (PD 0.1 A1_PD 0.3 A1) Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões.	14,3%	25,0%
OB 11 (PD 0.5 A1_PD 0.4 A1) Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos.	14,3%	25,0%
OB 12 (IQC 1.4 A1_IQC 1.3 A2_IQC 1.6 A1_IQC 2.1 A1_IQC 4.3 A1) Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes.	14,3%	25,0%
OB 13 (PIA 0.5 I1) Promover a utilização de canais alternativos.	14,3%	0,0%
OB 14 (PIA 4.2 I1) Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	14,3%	0,0%
OB 15 (RH 4.6 A3_RH 4.7 I1_RH 4.7 I2_RH 4.6 I1) Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos	14,3%	0,0%

Quadro 62 Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações

O *Quadro 63* resume as principais características do quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP, no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Parâmetros/Perspectivas	N.º de Objectivos	N.º de Indicadores	Ponderação
Eficácia	4	7	40%
Eficiência	3	10	25%
Qualidade	4	13	35%
Total	**11**	**30**	**100%**

Quadro 63 Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2011 – Principais Características

4.2 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 121,1% em Évora e 97,9% em Braga. Quanto à eficiência, a concretização oscilou entre 146,3% em Guarda e 108,0% em Braga. A Qualidade variou entre um máximo de 136,7% em Bragança e um mínimo de 76,8% em Lisboa. Globalmente, o grau de concretização variou entre 130,2% em Évora e 104,3% em Lisboa.

Centros Distritais	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Global
Aveiro	101,7%	117,0%	107,2%	107,5%
Beja	108,5%	140,2%	112,9%	118,0%
Braga	97,9%	108,0%	121,2%	108,6%
Bragança	100,3%	142,1%	136,7%	123,5%
Castelo Branco	113,3%	119,5%	121,8%	117,8%
Coimbra	114,8%	133,5%	118,4%	120,8%
Évora	121,1%	142,8%	131,6%	130,2%
Faro	108,8%	143,7%	127,2%	123,9%
Guarda	116,7%	146,3%	126,4%	127,5%
Leiria	118,1%	138,3%	113,3%	121,5%
Lisboa	106,4%	139,2%	76,8%	104,3%
Portalegre	100,5%	144,2%	124,7%	119,9%
Porto	109,4%	134,0%	110,7%	116,0%
Santarém	109,9%	120,7%	116,4%	114,9%
Setúbal	115,5%	111,9%	101,8%	109,8%
Viana do Castelo	117,8%	141,5%	106,1%	119,6%
Vila Real	112,6%	131,2%	132,5%	124,2%
Viseu	118,2%	144,7%	126,5%	127,7%

Quadro 64 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Figura 3 Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Eficácia		Eficiência		Qualidade		Global	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Évora	121,1%	Guarda	146,3%	Bragança	136,7%	Évora	130,2%
Viseu	118,2%	Viseu	144,7%	Vila Real	132,5%	Viseu	127,7%
Leiria	118,1%	Portalegre	144,2%	Évora	131,6%	Guarda	127,5%
Viana do Castelo	117,8%	Faro	143,7%	Faro	127,2%	Vila Real	124,2%
Guarda	116,7%	Évora	142,8%	Viseu	126,5%	Faro	123,9%
Setúbal	115,5%	Bragança	142,1%	Guarda	126,4%	Bragança	123,5%
Coimbra	114,8%	Viana do Castelo	141,5%	Portalegre	124,7%	Leiria	121,5%
Castelo Branco	113,3%	Beja	140,2%	Castelo Branco	121,8%	Coimbra	120,8%
Vila Real	112,6%	Lisboa	139,2%	Braga	121,2%	Portalegre	119,9%
Santarém	109,9%	Leiria	138,3%	Coimbra	118,4%	Viana do Castelo	119,6%
Porto	109,4%	Porto	134,0%	Santarém	116,4%	Beja	118,0%
Faro	108,8%	Coimbra	133,5%	Leiria	113,3%	Castelo Branco	117,8%
Beja	108,5%	Vila Real	131,2%	Beja	112,9%	Porto	116,0%
Lisboa	106,4%	Santarém	120,7%	Porto	110,7%	Santarém	114,9%
Aveiro	101,7%	Castelo Branco	119,5%	Aveiro	107,2%	Setúbal	109,8%
Portalegre	100,5%	Aveiro	117,0%	Viana do Castelo	106,1%	Braga	108,6%
Bragança	100,3%	Setúbal	111,9%	Setúbal	101,8%	Aveiro	107,5%
Braga	97,9%	Braga	108,0%	Lisboa	76,8%	Lisboa	104,3%

Quadro 65 Ranking global e por parâmetro

5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

5.1 Inquérito Geral

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 66. 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 atuação para aumentar os níveis de “satisfação”, “lealdade” e “envolvimento” dos colaboradores do ISS, IP.

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

Quadro 66 Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores

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.

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.

Quadro 67 Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores

5.2 Avaliação 360.º das competências de gestão e liderança dos dirigentes do ISS, IP

A iniciativa "GoISS | Conhecer para desenvolver", enquadrada no projeto de Gestão por Objetivos, procurou dar a conhecer o nível das Competências de Gestão e Liderança dos Dirigentes do ISS, I.P. (Diretores de Departamento e de Gabinete dos Serviços Centrais, Diretores de Departamento e de Gabinete dos Centros Nacionais e Diretores de Unidade e de Núcleo, com reporte direto aos Diretores dos Centros Distritais), com o intuito de se detetarem os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento dos mesmos e, consequentemente, se elaborarem planos de ação que visem a melhoria dessas mesmas competências, contribuindo-se desta forma para a eficácia do processo de Gestão por Objetivos.

Entre maio e junho de 20111 esteve a decorrer esta Iniciativa visando o conhecimento das Competências de Gestão e Liderança dos Dirigentes de primeira linha do ISS, I.P., de acordo com a avaliação de três Grupos de Avaliadores: os Próprios (autoavaliação), os Superiores Hierárquicos Diretos e os Colaboradores Diretos.

Tendo terminado o processo, e dada a relevância deste tipo de iniciativas para o ISS, IP, apresentaram-se os resultados do Estudo, através da divulgação do Relatório Global do qual se apresentam, em linhas gerais, as principais conclusões:

- A Taxa de Participação Global foi de 59%, com o Grupo dos Próprios a apresentar o maior nível de adesão (86%);
- A Avaliação Global integrou 5 Dimensões (Compromisso com a Organização, Gestão de Equipas, Desenvolvimento de Outros, Relacionamento Interpessoal e Qualidades Pessoais) enquadrando um total de 23 Competências.
- Todas as Competências, em termos de avaliação média, se distribuem entre os níveis 3 e 4 da escala de resposta, caracterizando-se como comportamentos "Aceitáveis" ou "Pontos Fortes" dos Avaliados;
- A Responsabilidade foi a competência melhor avaliada por todos os Grupos de Avaliadores, considerando-se um "Ponto Forte" dos Avaliados;
- A Liderança foi a competência com menor avaliação, por parte de todos os Grupos de Avaliadores, apesar de se posicionar no nível "Aceitável" da escala de resposta.

Reconhecendo o ISS, IP a importância e necessidade de apostar na melhoria das Competências de Gestão e Liderança dos seus Dirigentes, torna-se fundamental dar seguimento à implementação e dinamização de ações que visem a melhoria de algumas das competências avaliadas, nomeadamente, das que se traduzem diretamente no acompanhamento, desenvolvimento, reconhecimento e motivação dos Colaboradores.

É neste sentido que está a ser desenhado um Plano de Ação adaptado aos Dirigentes do Instituto, dando continuidade a este desafio organizacional.

6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes

Em 2011, para além de inquéritos de satisfação mensais aplicados telefonicamente pela empresa externa Euroexpansão apenas a clientes do VIA Segurança Social realizaram-se, ainda, visitas "cliente-mistério" para aferir a qualidade do serviço prestado no atendimento presencial na sequência de novas medidas procedimentais implementadas entre maio e setembro (Generalização projeto UNICA).

No que diz respeito à satisfação dos dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center verifica-se que o mesmo atinge numa escala de 1 a 5, no ano de 2011, o valor 4,16, superando-se a meta estabelecida de 3,5.

Inquérito à Satisfação dos Clientes do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário telefónico
Período de realização do inquérito/questionário	Realizado semanalmente durante 2 dias
Dimensão da amostra	1000 clientes numa amostra de 10 mil contactos por mês (aleatório)
Escala	1 (Min) a 5 (Max)
Nível de Confiança	
Erro máximo admissível	
Taxa de respostas	100%
Grau de satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center	**4,2**

Fonte: DPA, 2011.

Quadro 68 Características e resultado do inquérito à satisfação dos clientes

Designação			OE 4.2 PIA 4.1 I1 Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center												
Indicador de medida			Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço.												
Fórmula			Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).												
VO	**Tol.**	**Sup.**	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**	**2011**
3,5	0	**3,8**	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	**3,5**
Resultado			**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,3**	**4,2**	**4,3**	**4,3**	**4,2**	**4,2**	**4,3**	**4,2**
Concretização			115	114	113	115	117	123	121	123	122	119	121	122	119

Fonte: RMPAISS, 2011.

Quadro 69 Resultados do inquérito à satisfação dos clientes

A avaliação da qualidade da informação nos serviços de atendimento é uma ação relevante no processo de melhoria contínua dos serviços. A avaliação tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento presencial do ISS, IP em duas componentes essenciais do mesmo: serviço e informação e incidiu sobre critérios determinantes para a definição da perceção do Cliente sobre a qualidade do serviço prestado, nomeadamente:

- Capacidade de prestar informação com exatidão e clareza
- Disponibilidade para ajudar os Clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão
- Conhecimento dos funcionários e respetiva capacidade para demonstrar confiança
- Grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos Clientes
- Aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação
- Correção, coerência, clareza da informação prestada
- Referência a outros produtos relacionados
- Referência a outros canais alternativos onde o pedido possa ser resolvido

Para avaliar a qualidade do serviço foi definido um guião de avaliação, baseado nas dimensões do modelo SERVQUAL, o selecionado para avaliar a qualidade do atendimento presencial do ISS, IP.

Os critérios do modelo SERVQUAL de avaliação de qualidade do serviço, foram adaptados e compilados numa grelha de avaliação com os seguintes critérios: Fiabilidade, Segurança, Diligência, Empatia e Aspetos Tangíveis.

A qualidade da informação prestada foi avaliada face a quatro cenários de teste definidos pela equipa de projeto com o suporte da área especialista nas prestações em que incidia cada um deles. Foram sistematizados quatro casos de estudo enquadrados em quatro temas distintos:

- Desemprego
- Prestações por Morte
- Parentalidade
- Trabalhador Independente.

Cada serviço de atendimento foi alvo de duas visitas, por duas pessoas diferentes, tendo sido avaliado um caso de teste em cada visita, de acordo com o plano de ações de cliente mistério definido. Por se considerar que essa avaliação deve implicar *know-how* técnico e isenção, a avaliação ex-post da qualidade do serviço e informação prestada, realizada em novembro de 2011, em 28 serviços de dimensão média e grande da rede de atendimento presencial, contou com o apoio da consultora externa Accenture, no âmbito do UNICA. O quadro sintetiza os resultados obtidos na avaliação inicial e final.

Em geral, todos os indicadores analisados registaram uma melhoria, registando-se a melhor evolução ao nível da disponibilidade para ajudar os Clientes e fornecer o serviço com prontidão.

- **Fiabilidade**: Habilidade de prestar o serviço com exatidão, Generalização (3,8) vs Ex-ante (3,2);
- **Segurança**: Conhecimento dos funcionários e respetiva capacidade para demonstrar confiança, Generalização (3,9) vs Ex-ante (3,1)

- **Diligência**: Disponibilidade para ajudar os Clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão, Generalização (3,9) vs Ex-ante (2,9);
- **Empatia:** Grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos Clientes, Generalização (3,8) vs Ex-ante (3,4);
- **Aspetos tangíveis:** Aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação, Generalização (3,8) vs Ex-ante (3,3).

Inquérito à Qualidade do Serviço de Atendimento				
Características e Resultados		**Ex-Ante**	**Ex-Post**	**D**
Características	**Metodologia utilizada**	**Cliente Mistério**		
	Dimensão da amostra	**28 Serviços de Atendimento**		
	Período de realização do inquérito/questionário	**Ex-Ante:** Avaliação prévia realizada na fase I do projeto UNICA, anterior à pilotagem. **Ex-Post:** Novembro 2011		
	Escala	**1 (Muito Mau) a 5 (Excelente)**		
Qualidade do Atendimento	**Qualidade do Atendimento (avaliação global)**	3,2	**3,8**	↑
	Fiabilidade (Pond: 32%)	3,2	**3,8**	↑
	Diligência (Pond: 19%)	2,9	**3,9**	↑
	Segurança (Pond: 22%)	3,1	**3,9**	↑
	Empatia (Pond: 16%)	3,4	**3,8**	↑
	Aspectos tangíveis (Pond: 11%)	3,3	**3,8**	↑
Qualidade da resposta ao Cliente	**Respostas correctas**	33,3%	57%	↑
	Respostas incompletas	45,8%	33%	↑
	Respostas incorrectas	20,8%	3%	↑

Fonte: DPA, 2011.

Quadro 70 Características e resultados do Inquérito à Qualidade do Serviço de Atendimento

A percentagem de respostas corretas verificou-se maior do que a aferida na avaliação ex-ante (56,7%). As respostas incompletas reduziram relativamente à avaliação anterior, contudo ainda representam um terço das respostas dadas (33,3%). O nível de respostas incorretas registou-se bastante inferior face à avaliação ex-ante (3,3%).

O cenário de teste relacionado com as prestações de desemprego por um lado, foi o segundo cenário em que se registaram resultados mais positivos, com um total de 62,5% de respostas corretas, mas por outro lado, foi o caso onde igualmente se registou uma resposta incorreta.

O cenário de teste relacionado com as prestações de morte foi o cenário com resultados mais negativos, apenas com um total de 28,6% de respostas corretas, tendo sido todas as restantes incompletas com 71,4%.

O cenário de teste relacionado com a parentalidade foi o terceiro melhor cenário, com um total de 57,1% de respostas corretas, e com 28,6% de respostas incompletas.

O cenário de teste relacionado com trabalhadores independentes obteve os melhores resultados, com um total de 75,0% de respostas corretas e 12,5% de respostas incompletas.

Também foi realizado um estudo de Cliente Mistério no centro de contacto VIA Segurança Social, o qual registou, comparativamente com o último cliente mistério avaliado, uma diminuição das respostas erradas e das respostas corretas e um aumento das respostas incompletas. As respostas corretas diminuíram de 44% para 40% face à última avaliação. As respostas incompletas aumentaram de 19% para 38% comparativamente à última avaliação. Por outro lado, a taxa de respostas incorretas diminuiu de 37% para 21%.

7. Resultados da implementação da CAF - Estrutura Comum de Avaliação

7.1 Autoavaliação através da CAF - Estrutura Comum de Avaliação

O ISS,IP atento ao contexto organizacional e às exigências de mudança, tem desenvolvido vários projetos e ações sectoriais orientados para a melhoria dos seus serviços.

Neste contexto, e na sequência da realização do Estudo de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP, de março de 2009, foram divulgadas, em Comunicado do Conselho Diretivo de 2 de outubro de 2009, algumas das medidas de melhoria potenciadoras da mudança e do desenvolvimento organizacional, decorrentes da opinião expressa pelos colaboradores, de entre as quais se destaca – Relançamento da CAF (Common Assessment Framework – Estrutura Comum de Avaliação).

Com este objetivo e inserido num contexto global de melhoria contínua dos serviços que se pretende com o envolvimento e participação de todos (colaboradores, parceiros, clientes) e de reconhecimento externo da qualidade dos serviços pelo ISS, surge o Projeto COMPROMISS – Compromisso com a Excelência.

O projeto prossegue a Visão do ISS, IP: **Ser reconhecido como uma entidade de referência na prestação de um serviço público eficiente, de qualidade e de proximidade, promovendo a coesão social.**

Assente em princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management), o projeto assume uma estratégia de gestão holística, integrada

e sistémica, que compromete todos os colaboradores e envolve parceiros, clientes e outras partes interessadas na melhoria contínua do ISS, IP. Abrange todos os seus processos, projetos e iniciativas, num exercício reflexivo de autoavaliação e melhoria.

Constituem objetivos gerais do projeto:

- Desenvolver um Sistema de Melhoria Contínua e de Gestão da Qualidade no ISS utilizando o Modelo CAF – Estrutura Comum de Avaliação:
    - Aprofundar o conhecimento do ISS, através da Autoavaliação
    - Identificar os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria do ISS
    - Definir o Plano de Melhoria para o ISS
    - Implementar as Ações de Melhoria
    - Integrar as Ações de Melhoria no Plano Estratégico do ISS
    - Integrar os resultados da Autoavaliação no SIADAP1
- Motivar e envolver os colaboradores neste processo, revelando as suas perceções em relação à sua própria organização
- Obter o reconhecimento por entidade externa do nível de excelência **Committed to Excellence**

O desenvolvimento do projeto estruturou-se em duas fases temporalmente distintas e complementares:

- Março a junho 2010
    - Realizar a autoavaliação dos serviços
    - Elaborar relatórios de autoavaliação
    - Elaborar planos de melhoria
- Outubro 2010 a outubro 2011
    - Identificar ações de melhoria abrangentes
    - Implementar ações de melhoria
    - Avaliação final por avaliador externo

No âmbito do desenvolvimento da 1ª fase foram criadas 21 Equipas de Autoavaliação (1 Serviços Centrais, 1 CNP, 1 CNPRP e 18 Centros Distritais), envolvendo cerca de 216 colaboradores que irão dinamizar a autoavaliação nos respetivos serviços.

O modelo de autoavaliação centra-se na análise dos pontos fortes e oportunidades de melhoria das diferentes áreas da organização, constituindo o diagnóstico de partida para a definição do Plano de Melhoria do ISS.

O modelo de autoavaliação está estruturado em 9 critérios e 28 sub-critérios, com um sistema de pontuação, que identificam as principais questões a considerar aquando da avaliação de uma organização:

Critério 1 – Liderança

Critério 2 – Planeamento e Estratégia

Critério 3 – Pessoas

Critério 4 – Parcerias

Critério 5 – Processos

Critério 6 – Resultados orientados para o cidadão/cliente

Critério 7 – Pessoas

Critério 8 – Impacto na Sociedade

Critério 9 – Resultados do Desempenho-chave

Os critérios 1 a 5 referem-se aos meios da organização. Estes determinam o que a organização faz e como realiza as suas atividades para obter os resultados desejados. Nos critérios resultados (de 6 a 9) medem-se as perceções, ou seja, o que os colaboradores, cidadãos/clientes e sociedade pensam da organização. Existem igualmente indicadores internos de desempenho que demonstram a forma como a organização está a atuar em relação às metas fixadas — os resultados e impactos.

A autoavaliação envolveu todos os serviços do ISS,IP: Serviços Centrais, o CNP, CNPRP e os Centros Distritais – com exceção dos Estabelecimentos Integrados.

Para o desenvolvimento das atividades, foram estabelecidos objetivos que foram integrados no PAISS para 2010, tendo-se efetuado o seu desdobramento para todos os colaboradores que integraram as Equipas de Autoavaliação.

A autoavaliação foi exclusivamente realizada por recursos humanos internos, o que implicou que em cada serviço se procedesse à afetação de colaboradores para a realização das atividades previstas.

A comunicação foi assumida enquanto fator estratégico para a promoção do envolvimento e participação de todos os colaboradores. Num modelo de formação-ação, a fase da formação e comunicação desenvolveu-se através de sessões presenciais de formação específica para os elementos da Estrutura de Autoavaliação.

Após a autoavaliação de cada critério pelos serviços, os promotores procederam à autoavaliação global do ISS,IP com base na análise das grelhas preenchidas por todos os serviços. Com base nas grelhas de autoavaliação, cada serviço elaborou os respetivos relatórios.

A avaliação dos Resultados alcançados pelo ISS, IP, diagnóstico dos critérios Resultados, foi baseada na:

- Existência de indicadores e os resultados alcançados
- Existência e cumprimento de metas

- Análise de tendências (positiva, negativa) relativamente aos 3 anos em avaliação
- Existência de resultados comparados com outras organizações

A implementação da CAF no ISS,IP permitiu não só a avaliação dos aspetos relacionados com o funcionamento, mas também a análise da relação entre os Meios (causas) e Resultados (efeitos), apresentando-se em síntese, as principais conclusões relativas à autoavaliação efetuada.

A pontuação obtida para cada critério (escala de 0-100) é a indicada na Fig.13 e resultou da média da soma de cada sub-critério:

Figura 4 CAF – Pontuação por Critério

Critério 1 – Liderança

O ISS, IP dá uma orientação clara à organização, desenvolvendo a visão, missão e valores. No futuro deverá envolver as partes interessadas na sua definição. O sistema de Gestão da Organização, que se encontra suportado num sistema de monitorização, carece de um alinhamento e integração de estratégia, processos, tecnologias e recursos, de forma a constituir um sistema integrado. Foram identificadas iniciativas no que respeita à motivação e apoio das pessoas, sendo necessário torná-las abrangentes às dimensões do SC. As relações com os políticos e com as outras partes interessadas é feita de forma a assegurar uma responsabilidade partilhada, sendo implementadas todas as medidas decorrentes da aplicação de políticas públicas.

Critério 2 – Planeamento e Estratégia

Está definida uma metodologia de planeamento e monitorização que abrange todas as áreas do ISS, IP. Esta metodologia deverá integrar as necessidades presentes e futuras das PI, bem como a sua avaliação e ajuste. Deverão ser integradas as iniciativas ao nível das Unidades Orgânicas Desconcentradas (UOD's) numa metodologia integrada e sistémica, que potencie a sua avaliação e ajuste. Apesar de não existir uma estratégia global para a modernização e inovação, foram planeados, implementados, revistos e ajustados alguns projetos neste âmbito, em algumas áreas do ISS, IP.

Critério 3 – Pessoas

Está definida uma estrutura responsável pela gestão de recursos humanos. Estão definidos os processos referentes à gestão de recursos humanos, contudo a sua monitorização, avaliação e ajuste deverão ser desenvolvidas. Existe potencial de melhoria no desenvolvimento de um modelo global de gestão integrada de RH, que integre todo o ciclo PDCA e de instrumentos para monitorização, melhorando a articulação entre objetivos individuais e organizacionais e envolvendo as pessoas através do diálogo e delegação de responsabilidades.

Critério 4 – Parcerias e Recursos

O ISS, IP identifica e caracteriza os seus parceiros relevantes. Para alguns processos as parcerias são formalizadas e efetuada a sua avaliação e ajuste. São planeadas e executadas ações no âmbito das parcerias com os clientes. A sua avaliação e ajuste necessitam de desenvolvimento. São planeados, executados, avaliados e ajustados os processos e práticas de gestão financeira sobre a maior parte das áreas. A gestão do conhecimento e da informação deverá assegurar que a informação e o conhecimento-chave dos colaboradores permaneçam na organização.

Critério 5 – Processos

O ISS, IP evidencia ações importantes ao nível da identificação de processos, sistema de informação, manuais e guiões de suporte. Existe potencial de melhoria no que respeita ao estabelecimento de uma gestão global dos processos chave do ISS, IP que inclua todas as fases do PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), envolva todas as partes interessadas, integre a gestão da mudança e a análise de riscos associada aos processos. Não obstante o registo de algumas ações e atividades, não existe uma cultura de inovação que contemple o diálogo direto com o cliente.

Critério 6 – Resultados orientados para o cidadão/cliente

Existem resultados de avaliações da satisfação dos clientes, contudo a avaliação deverá ser alargada a outro tipo de clientes e produtos e serviços. Existem resultados no âmbito da relação com o cliente devem ser definidas metas para os indicadores relevantes. A avaliação deve ser periódica, garantir a comparabilidade dos resultados nos diferentes anos e permitir a análise de tendências. Deverão ser consolidados os indicadores e metas relativos à imagem global do ISS,IP e envolvimento dos clientes.

Critério 7 – Pessoas

Existem resultados de avaliação da satisfação e indicadores internos relativos aos colaboradores. Nos indicadores internos constatou-se que não existe uma prática uniforme na construção e monitorização de todos os indicadores a nível nacional (SC e UOD´s). As metas estabelecidas não permitem aferir resultados tendo em conta a escassez e dispersão de informação disponível. A avaliação deve ser periódica, garantir a comparabilidade dos resultados nos diferentes anos e permitir a análise de tendências.

Critério 8 – Impacto na Sociedade

Existem resultados relativos ao impacto das atividades do ISS, IP na sociedade (p.e. consumo de recursos; reciclagem; voluntariado; intercambio de informação com parceiros; artigos na comunicação social). A maioria destes indicadores é avaliado pelas UOD's, carecendo de uniformização e agregação. Não estão estabelecidas metas para a maioria, o que dificulta a sua interpretação e significância em termos de impacto. Considera-se que existe um grande potencial de melhoria na definição de indicadores e avaliação de resultados duma forma sistemática e integrada na estratégia e planos de ação do ISS, IP.

Critério 9 – Resultados do Desempenho-chave

O ISS, IP estabelece um conjunto de objetivos, suportados em indicadores de gestão e metas, que lhe permite aferir do desempenho da Organização. Os indicadores definidos dizem respeito essencialmente ao volume da atividade e tempos de espera. Estes indicadores são avaliados centralmente com base na informação remetida por todas as UOD's, demonstrando a sua abrangência e relevância para a gestão estratégica do ISS, IP. Existe potencial para melhoria, se forem estabelecidos indicadores que permitam obter informação relevante de todos os produtos disponíveis e se forem definidas metas para todos os indicadores estabelecidos.

7.2 Implementação das ações de melhoria resultantes da autovaliação CAF

O desenvolvimento do projeto estruturou-se em duas fases temporalmente distintas e complementares, como referido:

- Março a junho 2010
  - Realizar a autoavaliação dos serviços
  - Elaborar relatórios de autoavaliação
  - Elaborar planos de melhoria
- Outubro 2010 a outubro 2011
  - Identificar ações de melhoria abrangentes
  - Implementar ações de melhoria
  - Avaliação final por avaliador externo

No âmbito do desenvolvimento da 2ª fase foram foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. **Seleção e priorização das ações de melhoria** (AM) pelas UOD's, Serviços Centrais e Promotores: Cada unidade orgânica, Serviços Centrais e Promotores, analisaram as ações de melhoria e procederam à sua pontuação utilizando os critérios impacto e capacidade e recursos. Após a pontuação foi estabelecido o ranking das ações de melhoria.
2. **Aprovação das AM pelo Conselho Diretivo**: O CD estabeleceu prioridades relativamente à implementação das ações de melhoria, tendo sido aprovadas 31 ações de melhoria para implementar no ISS, IP e identificados os serviços responsáveis.
3. **Prioritização das ações de melhoria**: Os Promotores analisaram as ações de melhoria e procederam à sua pontuação utilizando os critérios impacto e capacidade e recursos. Após a pontuação foi estabelecido o ranking das ações de melhoria. Destas ações foram estabelecidas as três ações de melhoria a que pela sua relevância e abrangência constituíam uma mais valia à melhoria do desempenho organizacional, reunindo condições para a obtenção do reconhecimento externo de nível de excelência Committed to Excellence;
4. **Constituição das Equipas de Implementação das AM**: A implementação das AM é assegurada pelos diversos serviços do ISS, IP, salientando-se a participação dos Serviços Centrais, CNP, CNPRP e dos Centros Distritais.
5. **Realização de ações de sensibilização das Equipas de Implementação**: Foram promovidas ações de sensibilização com as Equipas de Implementação das AM, com o objetivo de facultar documentação de apoio ao arranque dos trabalhos.
6. **Acompanhamento e monitorização da implementação das AM**:
    a. Acompanhar a implementação das AM;
    b. Solicitar pontos de situação às Equipas de Implementação;
    c. Monitorizar trimestralmente (Relatórios de junho, setembro e dezembro)
    d. Identificar desvios à implementação
    e. Propor melhorias ao processo.

O Plano de Melhorias constituído por um conjunto de 31 ações de melhoria integra essencialmente ações do âmbito dos Critérios de Meios: Liderança, Parcerias e Recursos, Planeamento e Estratégia, Pessoas e Processos, dado que têm impacto e contribuem para a melhoria dos Critérios de Resultados, com a seguinte desagregação:

- Liderança: 7 ações de melhoria,
- Parcerias e Recursos: 3 ações de melhoria,
- Planeamento e Estratégia: 11 ações de melhoria,
- Pessoas: 5 ações de melhoria,
- Processos: 5 ações de melhoria.

Do universo das ações do Plano de Melhorias do ISS, importa salientar os seguintes aspetos:

- Até dezembro de 2011 estiveram em execução 19 ações de melhoria (61%);
- Daquelas, 6 foram concluídas (32%);
- No decorrer da implementação do Plano de Melhorias identificaram-se condicionantes ao desenvolvimento de algumas ações de melhoria, que resultaram na reconfiguração do cronograma inicial, conduzindo a que 12 Ações de Melhoria transitassem para 2012 (39%). Estas condicionantes estiveram associadas sobretudo à necessidade de captação de recursos, ao enquadramento em projetos de maior abrangência e à respetiva oportunidade de realização dos mesmos.

8. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos

8.1 Reconhecimento "Committed to Excellence"

Durante o ano 2011, no âmbito do Projeto COMPROMISS, o ISS, IP apresentou uma Candidatura ao 1º nível de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*) designado *Committed to Excellence*.

A candidatura baseou-se na implementação de três ações de melhoria abrangentes decorrentes do exercício de autoavaliação da CAF que, pela sua relevância e abrangência, reuniam condições para a obtenção do 1º nível do reconhecimento externo de excelência da EFQM:

- AM 1 Modelação de processos de negócio do ISS;
- AM 2 Rever e implementar o processo Planear e Controlar a Gestão no ISS, integrando todo o ciclo PDCA e assegurando o envolvimento e comunicação efetiva a todas as partes interessadas;
- AM 3 Implementar um sistema de avaliação dos dirigentes, pelos colaboradores (avaliação 360.º).

Em fevereiro de 2012, o ISS, IP alcançou com sucesso o reconhecimento "Committed to Excellence" (1º nível de excelência), atribuído pela APQ (Associação para a Qualidade) no âmbito do esquema dos Níveis de Excelência da EFQM. Este nível é atribuído às organizações que se encontram no primeiro patamar de maturidade relativamente à excelência organizacional.

8.2 Reconhecimento "Effective CAF User"

No âmbito do processo de autoavaliação da CAF, a DGAEP (Direção Geral da Administração e do Emprego Público) identificou o ISS, IP como serviço piloto da administração pública para testar a metodologia de *External Feedback* (Processo de *Feedback* Externo da CAF), com o objetivo de avaliar o processo, a implementação das ações de melhoria e o nível de maturidade relativamente aos princípios de excelência.

Em fevereiro de 2012, a DGAEP reconheceu a qualidade do processo de aplicação do modelo CAF, através da atribuição ao ISS, IP do título "*Effective CAF User*".

Estes reconhecimentos por entidades externas, vêm reforçar o compromisso com a melhoria contínua do desempenho e a gestão da qualidade, contribuindo para a prossecução da visão do ISS, IP e o desenvolvimento de uma cultura de excelência organizacional.

CAPÍTULO 3

Balanço Social

O Balanço Social do ISS, IP é apresentado em anexo (Anexo 7).

CAPÍTULO 4

Avaliação Final

1 Introdução
2 Breve Análise conjuntural
2.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social
2.2 Breve Análise dos Resultados
2.3 Autoavaliação
3. Avaliação Final
3.1 Menção qualitativa proposta

CAPÍTULO 4

Avaliação Final

1 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 autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos 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 3.2 do Capítulo 2 e as sugestões de melhorias do ponto 3.4 do mesmo capítulo.

2 Breve Análise conjuntural

2.1 Indicadores do Sistema de Segurança Social

Entre 2003 e 2010 verificou-se uma tendência crescente na despesa global, seguida de um decréscimo de 0,4% em 2011. A despesa global sem transferências e subsídios, depois do decréscimo registado entre 2006 e 2008, 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 voltou a mostrar um aumento de 4%, invertendo-se no ano seguinte o sentido, com uma clara diminuição em 2011 (13%).

Figura 5 Evolução da Despesa

O número de beneficiários ativos regista desde 2006 um ligeiro aumento, com o total de beneficiários a refletir um aumento acumulado de 2% no período 2007-2010, seguido de um decréscimo de 0,9% no último ano. Comparando os três últimos anos, verifica-se uma diminuição acumulada de 2,9% nos trabalhadores por conta de outrem e de 16% nos trabalhadores independentes, registando a tendência de crescimento do número de desempregados, 28,5% (valor acumulado) no período 2009 - 2011.

Figura 6 Evolução do número de beneficiários ativos

Em 2011 o número de beneficiários inativos, pensionistas ultrapassou 2,8 milhões, mantendo a tendência de crescimento médio dos últimos anos (1,5%).

Figura 7 Evolução do número de beneficiários inativos

À semelhança dos anos 2005 e 2006, volta a verificar-se uma significativa diminuição do número de atendimentos nos três últimos anos. Em 2011 efetuaram-se 14.302.088 atendimentos, menos 11% do que ano anterior.

Figura 8 Evolução do número de atendimentos

Observa-se uma linha decrescente no número de recursos humanos nos últimos sete anos, em média 6% ano, sendo o decréscimo mais acentuado em 2011, com uma diminuição de 1.140 (10%) RH face a 2010.

Figura 9 Evolução do número de Recursos Humanos

O número de beneficiários de parentalidade, de 2008 para 2009 registou um aumento de 74%, seguindo-se uma tendência de crescimento menos acentuado, registando o último ano um aumento de 2,4% face a 2010, situando-se agora em 145.674 beneficiários.

Após a diminuição de 7% no número de beneficiários do subsídio por doença entre 2009 e 2010, observa-se em 2011 um ligeiro aumento (1,2%) situando-se em 511.470.

O número de beneficiários das prestações familiares registou em 2011 um decréscimo de 25%, situando-se agora o número de beneficiários em 1.370.084, valor semelhante ao dos anos de 2003 e 2004.

Figura 10 Evolução do número dos beneficiários das prestações

O número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção mostra uma linha ascendente até 2009, seguindo-se uma inversão dessa tendência com uma redução acumulada de 12% nos dois últimos anos.

O Complemento Solidário para Idosos registou até 2009 um crescimento significativo, seguindo-se uma tendência para estabilizar. Em 2011 o número de beneficiários foi de 240.500, valor idêntico ao do ano anterior.

Figura 11 Evolução do número dos beneficiários das prestações (cont.)

O RSI foi a única prestação em que se verificou uma diminuição do tempo médio de processamento. Registou menos 11 dias face ao ano de 2010.

O tempo médio de processamento do subsídio Parental nos dois últimos anos manteve-se nos 18 dias.

A prestação que registou o maior aumento de tempo médio de processamento foi o Abono de Família, 62%. Em 2010 verificou-se também um aumento significativo de 75% nesta prestação.

O tempo médio de processamento do Subsidio de Desemprego atingiu em 2011 os 29 dias, mais 4 dias do que no ano anterior.

Figura 12 Evolução dos tempos médios de processamento das prestações imediatas

O número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias aumentou significativamente entre 2005 e 2008, evidenciando nos três últimos anos uma tendência descendente que no último ano se traduziu em menos 35.373 exames (-12%) face ao ano de 2010.

Figura 13 Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

O número de processos no âmbito do Sistema de Certificação de Doenças Profissionais registou em 2011 variações significativas. A certificação de doenças com incapacidade aumentou 66%. A nível das doenças sem incapacidade, o aumento foi de 209% e a taxa certificação representou 45%. Os processos sem doença profissional tiveram um decréscimo de 54%, menos 813 processos do que no ano anterior.

A despesa com as doenças profissionais demonstra um decréscimo de 25% nos dois últimos anos, fixando-se em 2011 nos 53.664 milhares de euros.

Figura 14 Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa

No âmbito da Proteção Jurídica, o número de processos expressa uma subida do número de pedidos desde 2008, embora menos acentuada nos dois últimos anos, com um crescimento médio de 8%. No ano em análise a taxa de deferimento representa 77% e a percentagem de deferimentos tácitos foi de 0,1%.

Figura 15 Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica

O número de ações de fiscalização a beneficiários reduziu 51% nos dois últimos anos.
O ano de 2011 monstra a grande eficácia das ações efetuadas, dado que o volume de contribuições apuradas aumentou 41%.

Em 2011 o número de processos de fiscalização a entidades empregadoras diminuiu 8%, menos 16 pontos percentuais do que no período anterior.
O volume de contribuições apuradas também diminuiu em 2010 e 2011, representando no último ano um decréscimo de 25%.

Figura 16 Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos

2.2 Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Código PAISS11	Indicadores	2007	2008	2009	2010	2011	Tendência
	EFICÁCIA						
DS 3.2 I1	% de famílias com acordo de inserção assinado	61%	86%	98%	108%	102%	→
DS 5.1.1 I1	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	-	24%	43%	54%	61%	↑
PR 0.1 A2.1 I1	Taxa de execução financeira (PARES)	-	8%	35%	58%	72%	↑
PR 0.1 A2.4 I1	Taxa de execução financeira (POPH 6.12)	-	-	-	0%	4%	↑
PR 0.1 A2.2 I1	Taxa de execução financeira (MASES)	-	-	30%	60%	78%	↑
PR 0.1 A2.3 I1	Taxa de execução financeira (PIDDAC P16)	-	-	24%	85%	71%	↓
GF 0.11 I1	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	52%	61%	46%	46%	45%	→
	EFICIÊNCIA						
QC 2.2 A3 I1	Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor	-	-	85	81	97	↑
PIA 0.4 A1	Nº de requerimentos parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	14,5	21,6	40,4	52,0	48,4	↓
PIA 0.4 A2	Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	6,5	8,7	15,2	14,2	19,2	↑
PIA 0.4 A3	Nº de requerimentos subsídio de doença concluídos por pessoa dia de trabalho	81,6	87,9	116,3	146,4	158,6	↑
PIA 0.4 A4	Nº de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	4,8	7,8	10,8	11,1	12,9	↑
PD 0.1 A10	Nº de requerimentos de pensão de velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	-	-	5,8	10,0	12,8	↑
PD 0.2 A10	Nº de requerimentos de pensão de invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	-	-	7,1	6,8	8,9	↑
PD 0.3 A10	Nº de requerimentos de pensão de sobrevivência/subsídio por morte concluídos por pessoa dia de trabalho	-	-	5,2	6,3	7,0	↑
DS 5.1.2 I1	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição por pessoa dia de trabalho	-	0,6	0,7	0,80	0,83	↑
DS 5.1.2 I2	N.º de informações e outros relatórios produzidos por pessoa dia de trabalho	-	1,4	1,2	2,10	2,44	↑
GF 0.8 I1	Prazo médio de pagamento	-	-	17	24	1	↓

Quadro 71 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Código PAISS11	Indicadores	2007	2008	2009	2010	2011	Tendência
	QUALIDADE						
PIA 0.2 A1	% requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (subsídios da parentalidade)	95%	96%	95%	95%	93%	→
PIA 0.2 A2	% requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (subsídio de desemprego)	90%	94%	95%	94%	89%	↓
PIA 0.2 A3	% requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (subsídio doença)	93%	95%	97%	95%	96%	→
PIA 0.3 A1	% requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (abono de família para crianças e jovens)	-	-	71%	87%	68%	↓
PD 0.1 A1	Tempo médio deferimento pensões (velhice)	71	64	51	50	45	↓
PD 0.3 A1	Tempo médio deferimento pensões (sobrevivência/ morte)	-	52	48	50	42	↓
PD 0.5 A1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	-	104	93	49	55	↑
PD 0.4 A1	Tempo médio de deferimento dos processos de CSI	-	44	28	21	23	↑
IQC 1.4 A1	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias	-	-	51%	85%	94%	↑
IQC 1.3 A2	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias	-	-	71%	76%	91%	↑
IQC 1.6 A1	% de qualificações de TCO registadas em 30 dias	-	-	-	81%	81%	→
IQC 2.1 A1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias	-	-	99%	100%	99%	→
IQC 4.3 A1	% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias	-	-	-	96% até 60 dias	100% até 60 dias	↑
PIA 0.5 I1	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial	-	-	33%	33%	59%	↑
PIA 4.2 I1	Contact Center - Resolução 1.º Contacto	-	-	94%	93%	93%	→
RH 4.6 A3	Formação (execução do plano de formação)	-	-	-	-	82%	-
RH 4.7 I1	Formação (avaliação de impacto acções)	-	-	-	-	17%	-
RH 4.7 I2	Formação (nível médio de satisfação)	-	-	-	-	3,11	-
RH 4.6 I1	Formação (trabalhadores com formação)	-	-	64%	-	79%	-

Quadro 72 Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização (continuação)

Tendência da Despesa 2003 a 2011

Rácio Despesas de Administração/Despesa Global

Previsto e Executado 2011
Recursos Financeiros (Milhões de euros)

Figura 17 Recursos Financeiros

Figura 18 Recursos Humanos

2.3 Autoavaliação

1. **Análise da produtividade**: O desempenho do ISS, IP foi acima do planeado e a utilização dos recursos humanos abaixo do planeado, registando-se um Grau de concretização global 121,3% e uma execução de 83% da pontuação planeada.

2. **Análise "Custo-Eficácia":** O desempenho do ISS, IP foi acima do planeado e a utilização dos recursos financeiros abaixo do planeado, registando-se Grau de concretização global 121,3% e uma execução de 99% dos recursos financeiros, saldo de 185.798.808€.

3. **Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores:** Evolução positiva em 82% dos indicadores em comparação com os anos anteriores.

4. **Excelência dos resultados obtidos:**
   - O ISS, IP obteve o reconhecimento "Efetive CAF User", atribuído pela a DGAEP (Direção Geral da Administração e do Emprego Público) no âmbito da metodologia de *External Feedback* (Processo de *Feedback* Externo da CAF).

– O ISS, IP alcançou com sucesso o reconhecimento “Committed to Excellence” (1º nível de excelência), atribuído pela APQ (Associação para a Qualidade) no âmbito do esquema dos Níveis de Excelência da EFQM.

5. Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade): O ISS, IP superou todos os parâmetros: Eficácia 40% = 107,5; Eficiência 25% = 150,8; Qualidade 35% = 116,1.

6. **Análise de desvios:** O grau de concretização global foi de 121,3% e as taxas de realização oscilaram entre um máximo de 196% e um mínimo de 89%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 117%. Os valores mais atípicos, *outliers*, correspondem à taxa de realização mais alta e mais baixa, tendo sido apresentadas no capítulo 2 as razões subjacentes ao desempenho verificado. Quanto aos restantes objetivos, e de uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os mesmos traduzem metas realistas e ambiciosas.

Figura 19 Taxa de realização por objetivo

7. Os dados disponíveis enaltecem o contributo positivo do serviço para a prossecução das políticas públicas.

8. O grau de satisfação dos utilizadores é elevado e a orientação para os utilizadores é uma prioridade no serviço e está patente em todos os processos e relacionamentos.

9. 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

– Avaliação 360.º:

10. **Processos e sistema de indicadores de desempenho**: O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado no ano de 2011.

11. **Planeamento e estratégia**: O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

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 interativas. No final do ano 2009, em 15 de dezembro, deu-se o arranque do projeto GOISS **– Gestão por Objetivos no ISS, IP** que visa formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

Visão do Projeto: **Todos os dirigentes do ISS a gerir por objetivos**

Missão do Projeto: **Formar e apoiar (coaching) os dirigentes do ISS na implementação do sistema de GO**

Lema do Projeto: **Gerir é medir, medir é comparar, comparar para melhorar**

O projeto decorreu em duas fases (GOISS I, em 2010 e GOISS II, em 2011). Os principais objetivos do projeto integravam:

- Conceção de metodologia e definição dos respetivos instrumentos de suporte e desenvolvimento do Sistema de GO, assegurando a sua adequabilidade e compatibilidade com a realidade organizacional do ISS, IP;
- Desenvolver análise custo-benefício dos indicadores do ISS, IP;
- Conceber e otimizar os instrumentos de suporte dos indicadores e do processo de gestão de indicadores;
- Realizar análise sistemática do desempenho do dirigente, avaliação 360º, relativamente ao grau de envolvimento suscitado aos colaboradores nas ações previstas na metodologia de planeamento.

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos

concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes:

- Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, I.P para o período em avaliação;
- Permitem a definição de objetivos para todas as Áreas e Serviços Centrais e Distritais, e com cobertura significativa da sua atividade (considerando, não só orientações estratégicas mas também atividades correntes, da competência das Áreas, que se consideram críticas para assegurar a missão do ISS, IP);
- Promovem a identificação de dependências entre AF (a nível central e distrital) enquanto mecanismo de responsabilização/compromisso pelo cumprimento de objetivos de AF dependentes.

O processo desenvolve-se em 4 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

- **Etapa de Planeamento Estratégico**: (1) Reflexão estratégica (redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico) e (2) Apresentação/comunicação das decisões estratégicas
- **Etapa de Planeamento Operacional**: (1) Preparação dos PA a nível central (produção de versão preliminar dos PA por AF a enviar aos Centros Distritais); (2) Revisão dos PA pelos Centros Distritais (análise das alterações efetuadas nos PA; definição e revisão de atividades/projetos); (3) Discussão de objetivos, indicadores e metas operacionais pela realização de reuniões por AF; (4) Discussão de dependências identificadas e transposição em objetivos; (5) Formalização de objetivos, projetos/atividades (apresentação dos resultados dos PA ao CD); articulação com os RH para identificação de necessidades de formação e para início do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores; apresentação do Plano Global do ISS
- **Etapa de Monitorização**: (1) Avaliação mensal dos resultados (recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria; realização de reunião mensal, para análise e alinhamento global do reporte a efetuar após análise; (2) Análise periódica de resultados acumulados (realização de workshops por AF e por dimensão dos Centros Distritais (visão geral sobre os resultados; partilha de boas práticas; ponto de situação de ações identificadas e análise de impacto); (3) Avaliação bimestral dos resultados (realização de reuniões entre Dirigentes de 1º nível e CD, enquanto mecanismo de reporte regular)

- **Etapa de Avaliação**: (1) Apresentação dos resultados anuais (elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte)

Benefícios qualitativos associados ao projeto

Descrevem-se os principais benefícios qualitativos:

- Maior preparação e articulação dos Dirigentes do ISS, IP de estruturas centrais (Serviços Centrais) e de estruturas desconcentradas (Centros Distritais) para negociação de objetivos, atividades/projetos e metas e para de discussão /formalização de dependências entre Áreas Funcionais. A metodologia promoveu e previu a existência de reuniões prévias (e outros momentos formais de desenvolvimento de atividades de planeamento e gestão) que garantam a análise detalhada dos Planos de Atividades e das metas a definir para efetiva argumentação em reuniões funcionais (entre Serviços Centrais e Centros Distritais)
- A promoção de maior envolvimento/participação ativa dos Dirigentes do ISS, I.P. em atividades de planeamento, no sentido de garantir um maior alinhamento de toda a organização na concretização dos objetivos definidos. Neste âmbito foram formalizadas reuniões funcionais entre ambas as partes de forma a assegurar a sua articulação no planeamento operacional.
- Maior responsabilização por atividades inerentes à gestão por objetivos, uma vez que se identificou como fator de avaliação a participação da Área Funcional no processo de planeamento operacional.
- Maior controlo e maior reflexo da atividade do ISS, I.P. nos Planos de Atividades e por sua vez nos objetivos e atividades. Com este projeto pretendeu-se que os Planos de Atividades elaborados por cada uma das Áreas Funcionais refletissem toda a atividade de cada uma das áreas e, ainda, que houvesse espaço para a sua partilha e discussão com a restante organização. Neste sentido, foram formalizados espaços para discussão entre Dirigentes de Serviços Centrais e, paralelamente, entre dirigentes de cada Centro Distrital, para definição da sua atividade e num momento seguinte a sua articulação de forma que todos se façam parte do processo e estejam alinhados. Desta forma garante-se uma maior visibilidade das atividades e objetivos de cada uma das áreas, a promoção de uma cultura de gestão e, ainda uma maior formalização e justiça organizacional.
- Maior alinhamento e transparência dos objetivos com outros modelos de avaliação (nomeadamente o SIADAP), uma vez que ao refletir toda a atividade de todas as áreas funcionais facilita a derivação de objetivos definidos para níveis inferiores de todas as Áreas / Serviços.

Benefícios quantitativos associados ao projeto

Quanto aos benefícios quantitativos, podem ser desde já identificados embora só seja possível mensurá-los após decorridas outras iniciativas associadas ao projeto.

- Redução do ciclo de reporte e monitorização de objetivos (tempo e qualidade de processo). A existência de uma ferramenta de suporte ao processo de planeamento e controlo de gestão irá permitir, por um lado um menor consumo de tempo nas atividades de consolidação e validação da informação e, por outro lado uma maior rapidez no acesso à informação estruturada. Desta forma será possível canalizar mais tempo para as atividades de análise crítica dos dados, permitindo assim uma maior consistência nas decisões a tomar e uma maior capacidade de atuação perante ocorrência de desvios (implementação atempada de ações de melhoria / corretivas).
- Redução do número de FTE afetos a atividades de monitorização, consideradas de menor valor acrescentado. A análise de custo – benefício de indicadores irá permitir um maior rigor, fiabilidade e qualidade da informação prestada, uma redução de FTE com responsabilidades na recolha, tratamento e consolidação de dados para indicadores, um maior rigor na comparabilidade de resultados de indicadores reportados por serviços homogéneos e uma maior visibilidade das causas associadas a desvios.
- Controlo e rigor na afetação de recursos financeiros. O desenvolvimento de um modelo analítico, irá ainda melhorar o processo de planeamento uma vez que tornará possível o alinhamento entre atividades e projetos definidos nos Planos de Atividades por Área e recursos financeiros necessários (orçamento), assegurando um maior controlo e otimização na utilização desses recursos.

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e gestores de uma organização, identificam, em conjunto, objetivos coletivos e individuais, definem áreas vitais de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores processuais como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, Plano de Ação do ISS, IP e Relatórios de Monitorização mensal são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços na intranet.

O QUAR, Plano e Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Figura 20 Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização

3 Avaliação Final

3.1 Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção **"Desempenho bom"**. No anexo 8, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.

ANEXOS

1. **Plano de Ação do ISS, IP 2011**
2. **Estrutura orgânica**
3. **Monitorização Mensal do PAISS**
4. **Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno**
5. **Monitorização Mensal do QUAR**
6. **Monitorização Mensal dos Centros Distritais**
7. **Balanço Social do ISS, IP 2011**
8. **Avaliação Final do QUAR**

ANEXO 1

Plano de Ação do ISS, IP 2011

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP

2011 – Programação -

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

versão 4.2
17 Outubro 2011

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2011

Versão:	4.2
Data:	Out.2011
Autor:	UPCG
Responsável:	UPCG
Morada:	Avenida Almirante Reis, 133, 6.º ,1115-050 Lisboa
	Tel. 213 592 925, Fax: 213 592 969
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Índice

Resumo de alterações PAISS11 (v1.0 versus v2.0) 4

Missão, Visão e Valores 15

Tipificação dos Principais Serviços Prestados 16

Recursos Humanos e Financeiros 17

Objectivos Estratégicos 18

Requisitos de Negócio 19

- OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social 19
- OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações 20
- OE 3. Garantir o cumprimento contributivo 21
- OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes 22
- OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores 23
- OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços 24

Glossário 25

Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional 26

Indicadores'2011 27

- OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social 27
- OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações 48
- OE 3. Garantir o cumprimento contributivo 53
- OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes 57
- OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores 94
- OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços 114

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades/ Projectos	Objectivo, Actividade, Projecto	Meta (Cumpre, Supera)	Indicador	QUAR	Mapa AuXiliar Metas	Intervenientes	Responsável nacional	Justificação para Informação Técnica e documento PAISS v3.1 vs v4.0	v3.1	v4.0
1	1.2	AT	AT_0.6	A1	Assegurar o registo no ficheiro de controlo do processo da correspondência e remessa ao técnico	X							Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A1Assegurar o registo no ficheiro de controlo do processo da correspondência e remessa ao técnico	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A2	Emissão de parecer sobre o projecto de execução e sobre a componente técnica das minutas do processo de adjudicação da empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A2 Emissão de parecer sobre o projecto de execução e sobre a componente técnica das minutas do processo de adjudicação da empreitada no prazo definido Indicador	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A3	Emissão de parecer sobre a componente técnica do processo de adjudicação dos serviços de fiscalização da empreitada no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A3 Emissão de parecer sobre a componente técnica do processo de adjudicação dos serviços de fiscalização da empreitada no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.
1	1.2	AT	AT_0.6	A4	Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da fiscalização no prazo definido	X		x					Revisto o indicador do objectivo na versão 3 pelo que se considera de não constar em PAISS o detalhe por actividades.	AT_0.6_A4 Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da fiscalização no prazo definido	Eliminada a avaliar pelo indicador do objectivo.

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Resumo de alterações PAISS11 (v 3.1 versus v 4.0)

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

Missão, Visão e Valores

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

Missão	**Garantir a protecção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema público de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações, e promovendo o exercício da acção social.**
Visão	**Ser reconhecido como uma entidade de referência na prestação de um serviço público eficiente, de qualidade e de proximidade, promovendo a coesão social.**
Política da Qualidade	O ISS, I.P., assegura o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

Valores

Respeito

Cortesia

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

Diferenciação positiva

Melhoria contínua

Preservação ambiental

SEGURANÇA SOCIAL AGORA E SEMPRE

Tipificação dos Principais Serviços Prestados

Sistema de Protecção Social de Cidadania

Subsistema de acção social

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

Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial. Pode abranger também, nos termos a definir por lei, situações de compensação social ou económica em virtude de insuficiências contributivas ou prestacionais do sistema previdencial.

Subsistema de protecção familiar

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

Sistema Previdencial

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

Sistema Complementar

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

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

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

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

Recursos Humanos e Financeiros

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

* Dados a 31.Dezembro do ano anterior

Objectivos Estratégicos

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

Requisitos de Negócio

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

Requisitos de Negócio

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

Requisitos de Negócio

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

Requisitos de Negócio

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

Requisitos de Negócio

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

Requisitos de Negócio

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

Glossário

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

Indicadores por Objectivo Estratégico, Requisito de Negócio e Área Funcional

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

Objectivo Estratégico 1:

Reforçar a protecção e inclusão social

Índice_Indicadores'2011

OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social

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

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

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

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

CM_0.2

Assegurar a actualização das páginas do ISS no Portal da Segurança Social, Cidadão e outros

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Nº de actualizações das páginas nos Portais	☑	960	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	1200					✪				

CM_0.3

Assegurar a realização de campanhas de comunicação sobre os produtos, serviços e programas da Segurança Social para divulgação de informação aos beneficiários, contribuintes e cidadãos em geral

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

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

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

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	✪	100%	95%	95%	95%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	☑																		
	✪																		

DS_2.2.

Assegurar a implementação da resposta apadrinhamento civil

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	120%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A2	Elaboração e implementação do Plano de Qualificação da Intervenção dos Técnicos do ISS, IP		Mar	Dez
A5	Elaboração e implementação de grelha de monitorização do apadrinhamento civil		Mar	Dez
A6	Habilitação de padrinhos civis	DDS/UIJ	Jan	Dez
A7	Colaborar em estudos em parceria com Entidades Externas		Jan	Dez
Nova	Elaboração de Manuais de Processos - Chave do Apadrinhamento Civil		Fev	Jul

AT_0.5

Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido (P5.N23) às solicitações que são feitas ao GAT

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo	☑	77%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	98%					✪				

AT_0.6

Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento (PARES;PIDDAC;POPH) e (PAPI;PAIPS;PILAR) no prazo definido

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo	☑	90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	95%					✪				

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

PR_0.1.	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
	Taxa de execução financeira	☑	43%	31% (Set.)	n.d.	n.d.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	☑	100%	n.d.	n.d.	n.d.
		✪	45%					✪	111%			

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

• Superação das metas dos indicadores dos programas incluídos no objectivo

A1. Programas de Desenvolvimento											
Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
Taxa de execução financeira	☑	10%	n.a.	n.a.	n.a.	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	☑	93%			
	✪	13%					✪	99%			

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.2. Aumentar a cobertura dos serviços/respostas sociais

A2. Programas de Investimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

1.3. Controlar os níveis de qualidade das respostas sociais

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

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

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

QUAR

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

1.3. Controlar os níveis de qualidade das respostas sociais

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

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

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

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

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

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

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

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

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

PR_0.2.	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	☑	29%	30% (Nov.)	n.a.	n.a.		☑				
		✪	39%					✪				

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

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

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

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%
	✪	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%	13,50%
I2	☑																		
	✪																		

DS_2.2.1.	Assegurar a melhoria da intervenção na assessoria técnica aos Tribunais										
	A2. Implementação do Manual do ATT no âmbito de PP e TC										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
	Percentagem de respostas PP para os Tribunais de acordo com o Guião	☑ ✪	40% 50%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de respostas TC para os Tribunais de acordo com o Guião	☑ ✪	70% 80%	n.a.	n.a.	n.a.

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	✪	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
I2	☑	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	✪	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

A5. Recolha de dados mensais referentes aos novos indicadores de produtividade											
Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
Monitorização Mensal dos novos indicadores	☑ ✪	4 meses 5 meses	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de Desenvolvimento Social (PDS) e dos Planos de Acção (PA)											
DS_3.1.2.	**Indicador 1**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
	Percentagem de PDS actualizados	☑ ✪	50% 60%	n.d.	n.d. (77% (PDS+PA))	n.d. (46% (PDS+PA))	Percentagem de PA actualizados	☑ ✪	55% 60%	n.d.	n.d. (77% (PDS+PA))	n.d. (46% (PDS+PA))

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

DS_4.1.1. **Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL)**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de Unidades Prestadoras com acompanhamento semestral pelas ECL	☑	70%	80% (Jun.)	n.a.	n.a.	Taxa de Ocupação	☑	85%	100% (Set.)	98%	86%
	✪	80%					✪	90%			

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

DS_4.5. **Assegurar a concepção, unifomização e avaliação de medidas e políticas de prevenção e apoio social à pessoa idosa, dependente e/ou em situação de deficiência**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Média ponderada do grau de concretização das actividades	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	119%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Apresentar propostas de medidas de apoio a pessoas idosas		Jan	Dez
A2	Apresentar propostas de medidas a pessoas dependentes		Jan	Dez
A3	Apresentar proposta de medidas a pessoas em situação de deficiência		Jan	Mar

OE1. Reforçar a protecção e a inclusão social

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

	Avaliação dos acordos de cooperação atípicos de acordo com as tipologias definidas para 2011										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
DS_5.4.	Nº de tipologias de respostas sociais atípicas avaliadas	☑	3	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	4					✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	✪	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
I2	☑																		
	✪																		

	Assegurar a promoção de respostas com vista a prevenir e combater as situações indiciadas ou sinalizadas de crianças e jovens em risco										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
PIEC_0.1.	Percentagem de crianças e jovens que foram reinseridos	☑	60%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	70%					✪				

Objectivo Estratégico 2:

Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

Índice_Indicadores'2011

OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

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

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

2.2 Reduzir as prestações indevidamente atribuídas

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

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

2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas (pág. 52)

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

2.1. Reforçar as acções de prevenção de fraude dos beneficiários

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

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

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

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

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

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

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

OE2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

2.4. Recuperar as prestações indevidamente pagas

GF_0.11

Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos referentes ao exercício anterior

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas (QUAR)	☑	50%	43% (Nov.)	46%	61%		☑				
	✪	55%					✪				

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

GF_2.4

Assegurar a cobrança coerciva das Prestações Sociais

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento das actividades	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	100%					✪				

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

Objectivo Estratégico 3:

Garantir o cumprimento contributivo

Índice_Indicadores'2011

OE 3. Garantir o cumprimento contributivo

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

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

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

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

OE3. Garantir o cumprimento contributivo

3.1. Reforçar as acções de prevenção de evasão contributiva

FISC_0.1.	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Nº de processos concluídos em acções de fiscalização a Contribuintes	☑	9.000	5.778 (Set.)	13.791	10.810	Valor das contribuição apuradas	☑	42,50	16,60 (Set.)	53,90	52,50
		✪	9.900					✪	46,75			

IQC_2.2.	Acompanhar e controlar a implementação do Gestor do Contribuinte										
	A3. Garantir o acompanhamento mensal de 83 Contribuintes por mês por Gestor										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	N.º de Contribuintes acompanhados por Gestor (QUAR)	☑	83	78	85	n.a.		☑				
		✪	91					✪				

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

IQC_3.1.	Assegurar o acompanhamento dos contribuintes devedores										
	A3. Assegurar a apresentação das propostas de rescissão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Tempo médio de apresentação da proposta	☑	55	na	na	n.a.		☑				
		✪	50					✪				

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

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

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

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de redução dos erros	☑ ✪	-36% -41%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	-55%	-95%	-75%	-95%	-95%	-95%	-95%	-85%	-85%	-95%	-30%	-95%	-60%	-85%	-60%	-95%	-95%	-85%
	✪	-60%	-100%	-80%	-100%	-100%	-100%	-100%	-95%	-95%	-100%	-35%	-100%	-65%	-95%	-65%	-100%	-100%	-95%
I2	☑																		
	✪																		

Objectivo Estratégico 4:

Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

Índice_Indicadores'2011

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

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

PIA_0.5	I1	QUAR	Promover a utilização de canais alternativos

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

PIA_5.2.

Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização ponderado dos indicadores de actividade	☑ ✪	75% >85%	43%*	33%*	34%*		☑ ✪				

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

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

A1. Realizar um estudo sobre o atendimento por marcação

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Entrega de relatório até 30 de Junho	☑ ✪	0 atrasos -2	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

A2. Avaliar / tipificar atendimentos superiores a 30 minutos

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

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

A3. Reavaliar critérios subjacentes ao PDT de referência

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

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

A4. Definir padrões de qualidade associados ao atendimento

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

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

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1. Reduzir o tempo de espera nos serviços

A10. Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de clientes com tempos de espera superiores a 30 minutos	☑ ✪	34% 30%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

4.2. Prestar um atendimento presencial e telefónico adequado

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

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

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

4.3. Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações

PIA_5.4

Optimizar o processo de Gestão das Reclamações

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

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

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

A2. Uniformizar/Tipificar as respostas às reclamações

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Concretização da actividade até 31 de Maio	☑	0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	- 5					✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	✪	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5
I2	☑																		
	✪																		

4.3. Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações

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

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

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

4.4. Promover a utilização de canais alternativos

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

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

PIA_0.2 **Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações do Sistema Previdencial**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QUAR

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

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

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

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

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

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

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

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

PIA_0.3 **Assegurar os tempos de deferimento das prestações do Sistema de Protecção Social de Cidadania**

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

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

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

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

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

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

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

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de processos deferidos até 40 dias	☑ 65% ✪ 70%	79% (Set.) 30 dias	n.a.	n.a.		☑ ✪			

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

OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PIA_2.1

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

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

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

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

PIA_2.2	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Tempo médio de deferimento	☑	35 dias	13 (Set.)	43	49		☑				
		✪	28 dias					✪				

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

PIA_2.3	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Tempo Médio de Deferimento	☑	40 dias	22 (Set.)	45	62		☑				
		✪	36 dias					✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	✪	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
I2	☑																		
	✪																		

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

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

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

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

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

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

PIA_2.6	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Tempo médio de deferimento	☑	65 dias	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	60 dias					✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	70	55	70	55	55	55	55	70	55	55	70	55	70	55	70	55	55	55
	✪	60	50	60	50	50	50	50	60	50	50	60	50	60	50	60	50	50	50
I2	☑																		
	✪																		

A33.1. Assegurar o tratamento atempado de PROAVE's (processos de averiguação) de RSI										
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Tempo médio de tratamento dos processos	☑	30 dias	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	27 dias					✪				

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	✪	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
I2	☑																		
	✪																		

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

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

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

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

A3. Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)										
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Tempo médio de elaboração de informação social	☑	31 dias	n.d.	n.d.	n.d.	Percentagem de informações sociais elaboradas até 35 dias	☑	70%	n.d.	n.d.	n.d.
	✪	25 dias					✪	75%			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PD_0.2 **Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Invalidez**

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

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

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

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

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

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

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

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

PD_0.3 **Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte**

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

Indicador 1		Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	QUAR	☑ 50 dias ✪ 45 dias	49 (Set.)	48	52		☑ ✪			

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

Indicador 1		Meta CNP	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	QUAR	☑ 26,0 dias ✪ 23,4 dias	29 (Set.)	24	29		☑ ✪			

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

Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	QUAR	☑ 23,90 dias ✪ 21,5 dias	20 (Set.)	24	24		☑ ✪			

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	28	19	65	15	15	20	15	30	15	26	22	15	22	15	31	20	15	20
	✪	25	17	59	14	14	18	14	27	14	23	20	14	20	14	28	18	14	18
I2	☑																		
	✪																		

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

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

A1. Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI

Indicador 1		Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	QUAR	☑ 30 dias ✪ 27 dias	21 (Set.)	28	44		☑ ✪			

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

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

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

Indicador 1		Meta ISS	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão Social de Velhice	QUAR	☑ 53 dias ✪ 48 dias	48	93	104		☑ ✪			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A3. Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) no CDist										
Indicador 1	**Meta ISS**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	☑	18 dias	n.d.	n.d.	n.d.		☑				
	✪	16,2 dias					✪				

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IQC_2.1 **Acompanhar e controlar a cobrança de contribuições**

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

Indicador 1		Meta	2010	2009	2008	Indicador 2		Meta	2010	2009	2008
Percentagem de DSC emitidas dentro do prazo máximo estabelecido	QUAR	☑ 97%	n.a.	n.a.	n.a.			☑			
		✪ 99%						✪			

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
	✪	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
I2	☑																		
	✪																		

A2. Resposta a reclamações de divida nos prazos estabelecidos

Indicador 1	Meta	2010	2009	2008	Indicador 2	Meta	2010	2009	2008
Percentagem de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido	☑ 87%	n.a.	n.a.	n.a.		☑			
	✪ 92%					✪			

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	✪	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	85%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
I2	☑																		
	✪																		

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

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

A1. Garantir a emissão atempada dos formulários E101/A1

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

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

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

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

A1. Uniformização dos processos entre os Locais de Actuação e alterar praticas processuais para melhoria do desempenho (R1)											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	☑	4	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	5					✪				

A2. Reformulação de Procedimentos com a Implementação do Sistema de Informação GesRisp (R2)											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e síntese e realização de 2 acções de formação internas (Lx e PT)	☑	6	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	8					✪				

A3. Elaboração de Estudo Relativo aos Tempos Médios de Certificação da Doença Profissional (R3)											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual , com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	☑	6	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	7					✪				

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

A4. Desenvolvimento de Uma Política de Qualidade e Critérios de qualidade dos Serviços (R11)

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de reuniões realizadas conforme cronograma anual aprovado, com documentação de suporte e acta	☑ ✪	6 9	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A5. Desenvolvimento de um Programa de Auditorias (R10)

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de auditorias realizadas conforme plano de trabalho anual, com Relatório de Diagnóstico e Recomendações (Lx e PT)	☑ ✪	2 2 1 em Lx e 1 no Porto	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A6. Estabelecer uma Rede de Conhecimento e de Comunidades de Práticas (R12)

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

A6.1. Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ ✪	Dia 01 (Trimestre) 0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A6.2. Realização de um Workshop sobre o Processo de Confirmação das Doenças Profissionais destinado a Técnicos de saúde

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Pontuação obtida no Questionário de Monitorização (níveis de 1 a 5)	☑ ✪	50% =4 75% >4	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

A7. Assegurar um tempo máximo de envio de 180 dias dos Relatórios e Exames Médicos solicitados pelos Organismos estrangeiros

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
N.º de Relatórios e exames Médicos enviados até 180 dias	☑ ✪	80% 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A8. Desenvolver Protocolos com Parceiros (R 21), no âmbito do Desenvolvimento do Módulo do Laboratório (GesRisp)

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

A8.1. Desenvolver a Base de conhecimento de Factores de Risco na área Laboral

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

A9. Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20)

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

A10. Estudo de caracterização da tipologia dos Processos de Migrantes, no âmbito do Módulo de Migrantes (GesRisp)

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

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

A11. Assegurar um índice de eficácia dos resultados das diversas análises laboratoriais											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de resultados satisfatórios obtidos nas diversas análises realizadas por ronda	☑ ✪	90% 100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

Objectivo Estratégico 5:

Aumentar a satisfação dos colaboradores

Índice_Indicadores'2011

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

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

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

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

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

5. 5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores (pág. 107 – 111)

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

Índice_Indicadores'2011

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5. 5 Melhorar os tempos de resposta e a qualidade de resposta dos pedidos internos de colaboradores (pág. 107 – 111)

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

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

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

	Assegurar a gestão de competências / gestão de potencial										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
RH_4.1.1	Percentagem de trabalhadores com avaliação de GAPs competências	☑ ✪	A definir A definir	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de perfis com plano de formação base definido	☑ ✪	A definir A definir	n.a.	n.a.	n.a.

	Promover a ocupação dos PTN vagos										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
RH_4.2	Grau de abrangência das diligências para cativação de postos de trabalho	☑ ✪	15% 25%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

RH_3.3.

Aumentar as qualificações escolares dos trabalhadores do ISS

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	☑ ✪					Grau de cumprimento das actividades	☑ ✪	85% 95%	n.a.	n.a.	n.a.

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaboração do relatório de actividades		Jan	Jul
A2	Promoção de acções de sensibilização com os Centros de Novas Oportunidades		Jan	Dez
A3	Promoção de reuniões semestrais com os ILF		Jun	Out
A4	Actualização trimestral dos dados enviados pelos ILF		Mar	Dez
A5	Articulação com os ILF para emissão de orientações		Jan	Dez
A6	Articulação com os ILF para implementação de orientações e procedimentos		Jan	Dez

RH_4.4

Assegurar o 'Acolhimento e Integração' de colaboradores

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de Acolhimento	☑ ✪	93% 98%	n.a.	n.a.	n.a.	Nível de satisfação no acolhimento e integração	☑ ✪	85% 95%	n.a.	n.a.	n.a.

RH_4.5.

Garantir o Levantamento Individual das Necessidades de Formação dos Colaboradores do ISS, I.P.

A7. Integrar em Plano de Formação 2011, no prazo de 30 dias após a recepção dos dados, as necessidades de Formação decorrentes do SIADAP e definir Planos de Formação Individuais para os desempenhos inadequados e de mérito

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de pedidos de formação decorrentes de SIADAP integrados no Plano de Formação anual no prazo máximo definido	☑ ✪	90% 95%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

RH_4.6.	Desenvolver as competências dos colaboradores do ISS, IP através da formação											
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de trabalhadores com formação (QUAR)	☑	70%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	75%					✪				

A3. Taxa de realização do Plano											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de Execução do Plano (QUAR)	☑	70%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	80%					✪				

A3.1. Assegurar a frequência nas acções de formação											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de participação nas formações	☑	70%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	80%					✪				

A5. Prazo de resposta formação externa											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de pedidos de formação externa assegurados no prazo máximo estabelecido	☑	95% até 5 dias antes do início do curso	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97% até 5 dias antes do início do curso					✪				

A6. Prazo de resposta auto-formação

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

A8. Emissão de Certificados/Declarações

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

RH_4.7. — **Avaliar a Execução do Plano**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
QUAR Percentagem de acções avaliadas	☑ ✪	10% 15%	n.a.	n.a.	n.a.	QUAR Nível de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano)	☑ ✪	3 4	n.a.	n.a.	n.a.

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

PIA_5.1.

Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento

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

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Implementar acções de formação aos colaboradores		Mar	Dez
A2	Colaborar na implementação de acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF		Mar	Dez
A4	Valorização da acção do coordenador		Abr	Mai
A5	Assegurar a monitorização de indicadores operacionais e feedback aos atendedores			
A6	Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação		Jan	Dez
A7	Realizar reuniões periódicas com colaboradores			
A8	Descrever processos relativos aos circuitos nos CDist			

A1. Implementar acções de formação aos colaboradores

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

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

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

A4. Valorização da acção do coordenador

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

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

A6. Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação											
Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
Grau de concretização das actividades	☑ ✪	70% 85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

CM_0.4. — **Assegurar a edição dos suportes digitais internos, garantindo a partilha de informação a todos os colaboradores**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Nº de suportes digitais editados	☑	308	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	320					✪				

CM_0.5. — **Assegurar a actualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Nº de vezes em que os conteúdos são actualizados	☑	1.800	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	2.040					✪				

QA_0.1. — **Obter o reconhecimento do Commited to Excelence**

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim das actividades, em nº de dias	☑	0 atrasos (31Dez)	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	-20du (30Nov)					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Implementação da acção de melhoria Modelação de processos de negócio do ISS		Jan	Dez
A2	Rever e implementar o processo de Planeamento e Controlo de Gestão no ISS.		Jan	Dez
A4	Estabelecer um sistema de gestão de reclamações/sugestões/louvores (RSL) transversal ao ISS,I.P.		Jan	Dez
A5	Implementar um sistema de avaliação dos dirigentes, pelos colaboradores		Jan	Dez
A6	Monitorização global da acções de melhoria		Jan	Dez
A7	Avaliação e ajuste global das acções de melhoria		Dez	Dez
A8	Avaliação Externa da implementação das acções		2012	2012

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

5.3. Garantir maior envolvimento dos colaboradores na organização

QA_0.3.

Melhorar os níveis de desempenho decorrentes da CAF

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de relatórios de execução aprovados pelos responsáveis das acções de melhoria (AM)	☑ ✪	90% 100%	n.a.	n.a.	n.a.	Taxa de relatórios de execução elaborados de acordo com modelo predefinido	☑ ✪	90% 100%	n.a.	n.a.	n.a.

Acções de melhoria	Observações
AM_02_ Definir e implementar processos de promoção e avaliação de satisfação de colaboradores, divulgando os resultados obtidos	2012
AM_03_Estabelecer e implementar Cartas de Compromisso com PI e entre UO's.	2012
AM_04 e AM_12_Promover a separação, recolha e encaminhamento dos principais resíduos no ISS, I.P.	2012
AM_05_Assegurar a execução do plano de formação e avaliar a eficácia da formação em função do levantamento de necessidades efectuado junto das UO e em sede de auto-avaliação de SIADAP	
AM_07_Definir o processo de Avaliação da Satisfação do Cliente	2012
AM_09_"Divulgar a missão, a visão e os objectivos da organização, envolvendo as partes interessadas relevantes e os colaboradores".	
AM_10_Definir processos e procedimentos para a melhoria contínua (PDCA)	2012
AM_11_Assegurar a eficiência da gestão financeira através da implementação de projectos como a Tesouraria Única, recepção e conferência de facturas, redução das contas bancárias existentes, custos de administração	
AM_14_Formalizar/contratualizar parcerias incluindo o respectivo quadro de responsabilidades, monitorização e avaliação	2012
AM_15_Melhorar e criar novas funcionalidades nos serviços/informações disponíveis (canais de comunicação, serviços on-line, acessibilidades para resposta a necessidades especiais) promovendo a sua avaliação e divulgação periódica	2012
AM_16_Definir uma política de utilização segura, eficiente e ergonómica dos materiais e equipamentos	2012
AM_18_Identificar e promover acções para aumentar o envolvimento e motivação dos colaboradores (ex. sistema de incentivos, prémios boas práticas/inovação, sistema sugestões de melhoria)	2012
AM_19_Definir uma política de recursos humanos que contemple a conciliação entre a vida profissional e familiar, integração de cidadãos com deficiência e incapacidade, saúde, higiene e segurança no trabalho, acolhimento de novos colaboradores	2012
AM_20_Construir perfis de competências para cargos de direcção e chefia	2012
AM_21_Promover a formação de dirigentes e chefias nas áreas de liderança e gestão por objectivos	2012
AM_22_Implementar o GesRisp	
AM_23_Implementar o interface de articulação informática entre a BDP e o SIF/SAP.	
AM_24_Alargamento do acesso ao email e correio electrónico a todos os colaboradores	2012
AM_25_Adoptar em todas as áreas da UO uma estratégia baseada no PDCA	
AM_26_Melhoria do processo de monitorização e controlo dos objectivos	
AM_27_Criar um método de monitorização, avaliação e ajuste das acções e projectos implementados na UOD	
AM_28_Elaborar um manual de procedimentos de controlo interno	2012
AM_29_Desenvolver acções de comunicação que visem o aumento de: Conhecimento do PAISS e referênciais estratégicos; Interacção entre UOD; Interacção entre níveis hierárquicos.	
AM_30_Implementar as recomendações do Projecto de Reengenharia	
AM_31_Optimização do processo de mobilidade interna na UOD	

5.4. Incentivar a implementação do processo de avaliação 360º

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

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

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

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

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

RH_0.3.

Garantir o atendimento atempado aos colaboradores

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento dos prazos	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de pedidos com tempo superior a 10 dias	☑	5%	n.a.	n.a.	n.a.
	✪	85%					✪	2%			

RH_2.5.

Garantir a optimização do tratamento dos processos de aposentação, licenças de parentalidade, e prestação de trabalho e recuperação de vencimento de exercício e outros

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	95%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	98%					✪				

Processos
Aposentações e reformas (10 dias)
Assiduidade e pontualidade (10 dias)
Duração e horários de trabalho (12 dias)
Licenças de parentalidade (10 dias)
Estatuto trabalhador estudante (10 dias)

A1. Assegurar atempadamente a instrução dos processos de Aposentações e reformas

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	☑	95%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	98%					✪				

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

A2. Assegurar atempadamente os processos de Assiduidade e pontualidade

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	☑ ✪	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A3. Assegurar atempadamente os processos de Duração e horários de trabalho

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (12 dias)	☑ ✪	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A4. Assegurar atempadamente os processos de Licenças de Parentalidade

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo (10 dias)	☑ ✪	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A5. Assegurar atempadamente os processos de Estatuto Trabalhador-Estudante

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑ ✪	95% 98%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

RH_2.6.

Garantir a optimização dos tempos de actualização do cadastro dos colaboradores

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de actualizações efectuadas no prazo	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	95%					✪				

Actualizações
Actualização na aplicação (5 dias)
Tratamento dos dados no processamento do mês (5 dias)
Encaminhamento para processo (15 dias)

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

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

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

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

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

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

OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores

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

	Reduzir os tempos de resposta no âmbito dos processos de gestão corrente de Recursos Humanos										
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
RH_4.1.	Percentagem de processos tratados no prazo	☑	85%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	95%					✪				

A6. Mobilidades internas na Administração Pública Central											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A7. Cedências de interesse público											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A8. Trabalhador proveniente da Administração local ou regional											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A9. Saída de trabalhador											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

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

A10. Intra-ISS

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A11. Mobilidades especiais voluntárias

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A12. Licenças sem remuneração e sem vencimento

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A13. Denúncias

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A14. Estágios

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

A15. Acumulação de funções

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de processos tratados no prazo	☑	93%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	97%					✪				

5.6. Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores

RH_3.1.

Assegurar o Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS,IP

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento das actividades	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	90%					✪				

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

5.6. Melhorar as condições de trabalho dos colaboradores

RH_3.2.

Assegurar a Gestão Ambiental no ISS, I.P.

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento das actividades	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	100%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaboração do Plano de Gestão Ambiental (conclusão, pois poderá não estar concluído até final de 2010) [Elaboração do Plano de Gestão Ambiental - análise, validação de documentação entregue pela QUERCUS e elaboração de proposta para validação superior]		Jan	Mar
A2	Implementação do Plano de Gestão Ambiental de acordo com as actividades definidas para 2011, (em consonância c/a deliberação do CD), sob a directa responsabilidade de execução do NDPS]		Jan	Jun
A3	Acções de Formação e Sensibilização		2012	2012

GI_0.3.

Garantir a satisfação dos utilizadores de SI/TI

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de satisfação dos utilizadores	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	95%					✪				

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

Objectivo Estratégico 6:

Aumentar a eficiência dos serviços

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

Índice_Indicadores'2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

Índice_Indicadores’2011

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

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

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

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

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

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

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

DS_5.1.2. **Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais**

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

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

PIA_0.4. **Aumentar a produtividade média nas prestações imediatas**

A1. Aumentar a produtividade média nas prestações de parentalidade

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

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

A2. Aumentar a produtividade média nas prestações de desemprego

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

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

A3. Aumentar a produtividade média nas prestações de doença

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

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

OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

6.1. Melhorar/equilibrar os níveis de produtividade dos serviços

A4. Aumentar a produtividade média nas prestações nas prestações familiares

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

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

A5. Aumentar a produtividade média nas prestações no RSI

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

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

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

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

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

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

PD_0.2. **Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Invalidez**

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

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

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

PD_0.3. **Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte**

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

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

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

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

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

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

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

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

A5. Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social

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

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

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

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

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

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

IQC_2.1. Acompanhar e controlar a cobrança de contribuições

A7. Assegurar os niveis de produtividade no tratamento de reclamações

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

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

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

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

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

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

6.2. Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

GI_0.1

Melhorar o Alinhamento Estratégico ISS / II

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑ ✪	100% 115%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

A1. Elaborar PESI do ISS

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento do plano do projecto	☑ ✪	100% 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A4. Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Nº de relatórios mensais elaborados	☑ ✪	10 12	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

GF_0.2

Gerir e controlar o orçamento anual de despesas e receitas do ISS,I.P.

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑	90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	100%					✪				

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

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

QUAR

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

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

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

A2. Sem Abrigo

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

A3. Rede Social

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

A4. GO-PRO

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

A5. Única

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

A6. Plano de Formação

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

A7. Estudo RSI (Rendimento Social de Inserção)

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

A8. Assistência Técnica 6.12 do POPH

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

A10. Perfis de Competências

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

A11. Ano Europeu do Voluntariado

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

A12. Operação Multicanal

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

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

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

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

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

GP_0.1

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

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Média ponderada do grau de concretização das actividades	☑ ✪	100% 106%	27 (Set.)	17	n.a.		☑ ✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos			
A2	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte		Mai	Dez
A3	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte		Set	Nov
A4	Implementar processo de avaliação 360.º		Jan	Out
A5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP		Jan	Dez
A6	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS		Jan	Dez

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

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

CDist		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V.Castelo	V.Real	Viseu
I1	☑	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun	15.Jun
	✪	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun	7.Jun
I2	☑																		
	✪																		

A1.2. Contributos para a versão revista do PAISS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A6. Implementar o plano de formação decorrente do GOISS

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

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

GP_0.2

Assegurar a monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Média ponderada do grau de concretização das actividades	☑ ✪	100% 114%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos		Jan	Abr
A2	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.		Jan	Dez
A3	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano		Abr	Jul
A4	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP		Jan	Dez
A5	Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP		Jan	Jun
A6	Implementar a fase III do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: Desmaterialização dos instrumentos de recolha, consolidação e análise dos níveis de serviço do ISS, I.P		Jan	>>

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

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑ ✪	15.Abr N+1 30.Mar N+1	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AP_1.2 — Garantir a condução dos procedimentos de aquisição

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de procedimentos desenvolvidos no prazo máximo estabelecido	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	90%					✪				

AP_2.1 — Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de documentos preparados e ordenados para substituição de suporte	☑	30%	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem de documentos unificados	☑	20%	n.a.	n.a.	n.a.
	✪	40%					✪	25%			

AP_2.3 — Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	111%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência	NAF	Jan	Abr
A2	Transferência da documentação existente nos Arquivos Locais em fase semi-activa, para os Arquivos Centrais	NAF	Abr	Ago
A3	Inventariação da documentação transferida dos Arquivos Locais para os Arquivos Centrais	NAF	Mar	Dez

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

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

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

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

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

AP_4.3.

Optimizar a Gestão do Património Imobiliário do ISS,IP, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos nas cartas de compromisso

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de concretização das actividades	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	124%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação		Jan	Dez
A2	Contratos de comodato: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos contratos de comodato		Jan	Dez
A3	Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos		Jan	Dez
A4	Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.		Jan	Dez
A5	Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs		Jan	Dez
A6	Acompanhar a prestação de serviços de manutenção			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QA_0.4

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

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

JC_1.4

Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos

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

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

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

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

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

A2. Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	☑					Percentagem de pedidos de apoio concluídos	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.
	✪						✪	90%			

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

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

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

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

A4. Implementar acções para redução dos pedidos de apoio

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

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

GI_3.4

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

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

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

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

AT_0.1

Garantir o cumprimento das fases contratualizadas, de acordo com os processos planeados

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de fases concluídas dentro do prazo	☑	70%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	90%					✪				

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

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

AP_4.1	Optimizar o desenvolvimento dos processos administrativos de empreitadas											
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Percentagem de processos inseridos na plataforma electrónica	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	85%					✪				

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

QA_1.2	Assegurar a modelação de processos no ISS											
	Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
	Taxa de processos modelados	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	100%					✪				

A5.10. Modelação do processo de Gestão de Reclamações											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	☑	A definir	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	A definir					✪				

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

	Acompanhar a reengenharia de processos no ISS										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
QA_1.4	Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	☑	80%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	100%					✪				

	Concluir a centralização do centro de recepção e conferência de facturas										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
GF_0.4	Percentagem de registos contabilizados centralmente	☑	50%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	75%					✪				

	Melhorar a qualidade da informação analítica										
	Indicador 1	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**	**Indicador 2**	**Meta**		**2010**	**2009**	**2008**
GF_0.6	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	☑	0 atrasos	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
		✪	-2 dias					✪				

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

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

GF_7.3

Optimizar os recursos financeiros - Tesouraria Única

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento das actividades	☑	90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	95%					✪				

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Participação no projecto TU - Prestações Sociais	ACB	Jan	Dez
A2	Articulação com o IGFSS, IP, II, IP e GGI	ACB	Jan	Dez
A3	Definição de requisitos	ACB	Jan	Dez
A4	Definição de circuitos e procedimentos	ACB	Out	Dez
A5	Acompanhamento do Projecto TU-CNP Pensões e Subsídio por Morte	ACB	Jan	Dez

GI_1.1

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

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de Cumprimento dos planos de projecto	☑	100%	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	90%					✪				

Ref.ª	Projectos	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A1	Elaborar e aprovar a Ficha de Abertura de Projecto		Jan	Dez
A2	Elaboração de Estudos Prévios em articulação com as áreas de negócio		Jan	Dez
A2.1	Proposta de implementação de Base de Dados de Conhecimentos dos factores de Risco na área laboral - CNPRP		Jan	Dez
A2.2	Solução informática para a monitorização de dados das Famílias de Acolhimento e das Pessoas Acolhidas - DDS		Jan	Dez
A2.3	Solução informática para monitorização de dados da área dos Sem Abrigo - DDS		Jan	Dez
A2.4	Solução Web Parceiros - 2ª fase - DDS		Jan	Dez
A2.5	Solução informática para Gestão de Vagas - DDS		Jan	Dez
A2.6	Solução Web Controlo de Frequências - Estabelecimentos Integrados - DGF/DDS		Jan	Dez
A2.7	Proposta de implementação da Base de Dados de Jurisprudência Nacional - GAJC		Jan	Dez
A2.8	Proposta de implementação de sistema de informação dos Financiamentos Extraordinários - GP		Jan	Dez

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

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

	Ref.ª	Projectos (continuação)	Responsável	Data de Início	Data de Fim
	A2.9	Proposta de resolução dos pontos críticos da articulação com o IEFP - DPA		Jan	Dez
	A2.10	Proposta para identificação de constrangimentos e acções de melhoria do Projecto SINUS - DPA		Jan	Dez
	A2.11	Proposta para implementação da melhoria da aplicação LNES - DDS		Jan	Dez
	A2.12	Integração CNP em SISS - CNP/DIQC/DPA		Jan	Dez
	A2.13	Desactivação do Servidor do Cdist de Lisboa que contem dados sobre GR, Desemprego, Doença, Educação Especial, Abono de Família e Salário de Pescas - GGI		Jan	Dez
	A2.14	SCARE - descontinuação da aplicação - GGI		Jan	Dez
	A2.15	Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20) - CNPRP		Jan	Dez
	A2.16	Vigilancia e Monitorização de Riscos para a Saúde em ambiente laboral (Gestão de BD de exposição ambiental) - CNPRP		Jan	Dez
	A2.17	Promover a utilização de Canais alternativos, nomeadamente do Via Ccenter através do GesRisp - CNPRP/DPA		Jan	Dez
	A2.18	Proposta para identificação de constrangimentos na aplicação de Desemprego e promoção das necessárias alterações - DPA		Jan	Dez
	A2.19	Adaptação do sistema de financiamento directo às famílias no âmbito do RNCCI ao DL 70/2010		Jan	Dez
	Nova	Proposta de implementação de ferramenta para Monitorização de Cartas de Compromisso		Jan	Dez
	Nova	Proposta de implementação de Sistema de Gestão de Bibliotecas		Jan	Dez
GI_1.1	A3	Projectos a desenvolver		Jan	Dez
	A3.1	GESRISP/Ofícios - CNPRP		Jan	Dez
	A3.2	Solução Web Controlo de Frequências DDS (vai ser integrado no projecto Coop-Interface com SIF)		Jan	Dez
	A3.3	RNCCI - FDF - DDS		Jan	Dez
	A3.4	RNCCI - Gestcare - DDS		Jan	Dez
	A3.5	ATT - 2ª fase - DDS		Jan	Dez
	A3.6	Medida Simplex M096 - DPA		Jan	Dez
	A3.7	SAP-RH - DRH/DGF		Jan	Dez
	A3.8	OCIP - DGF/DDS		Jan	Dez
	A3.9	DL 70/2010 - Condição de Recursos - DPA		Jan	Dez
	A3.10	Troca electrónica de dados da Segurança Social - GRI Web IC		Jan	Dez
	A3.11	Sistema Integrado de Dívida - 2ª Fase - DIQC/DGF/DPA		Jan	Dez
	A3.12	Código do Regime Contributivo - DIQC		Jan	Dez
	A3.13	APEF - Alargamento de Penhoras em execução fiscal - DIQC/DPA		Jan	Dez
	A3.14	Cooperação - Interface com SIF e FDF - DDS/DGF		Jan	Dez
	A3.15	Interface SICC- SIF(relacionado com o projecto Medida Simplex M096) - DGF/DPA		Jan	Dez
	A3.16	Implementação do Nova layout Carta-Cheque - DGF		Jan	Dez

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

GI_1.1

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

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

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

GI_1.3

Melhorar a qualidade dos Sistemas de Informação

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Minimizar o n.º de erros detectados após 1 mês da entrada em produção das novas versões das aplicações	☑ ✪	8 erros não graves e 0 erros graves < 5 erros não graves e 0 erros graves	n.a.	n.a.	n.a.	Percentagem média da realização das actividades previstas	☑ ✪	80% 100%	n.a.	n.a.	n.a.

Ref.ª	Actividades	Responsável	Data de Início	Data de Fim
A2	Assegurar a manutenção evolutiva e correctiva dos Sistemas de Informação		Jan.	Dez
A4	Coordenar os testes de pré-produção e a aceitação das soluções fornecidas pelo II, I. P.;		Jan	Dez
A5	Realizar testes de pré-produção e informação de aceitação/não aceitação		Jan	Dez
A6	Elaboração de orientações procedimentais, passo a passo, manual de utilizador da aplicação		Jan	Dez
A7	Avaliação após entrada em produção da aplicação		Jan	Dez

GI_3.2

Gerir Projectos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem, expedição e tratamento de respostas)

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

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

PR_0.5

Optimizar a Gestão dos Programas

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Percentagem de actividades realizadas face às previstas	☑	50%					☑				
	✪	75%					✪				

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

6.7. Melhoria da qualidade e segurança de dados do SISS

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

A9. Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das DR's (stock)											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Taxa de redução de erros	☑ ✪	-36% -41%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A10. Propor projectos estruturantes de QD para desenvolvimento											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Nº de propostas aprovadas	☑ ✪	1 2	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

A11. Elaborar estudos prévios sobre questões relacionadas com Qualidade de Dados, que sejam reportadas pelos SC ou outros intervenientes											
Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Grau de cumprimento do calendário dos projectos	☑ ✪	100% 90%	n.a.	n.a.	n.a.		☑ ✪				

6.7. Melhoria da qualidade e segurança de dados do SISS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A9. Implementar acções de melhoria decorrentes da auditoria

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

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

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

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

6.7. Melhoria da qualidade e segurança de dados do SISS

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

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Data de conclusão de revisão dos perfis dos colaboradores de IQC/PA conforme reportado no relatório final	☑	Dez.	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	Nov.					✪				

A11.1.3. Retirar os perfis não validados

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Data de conclusão da actividade	☑	Dez.	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	Nov.					✪				

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

A11.2.3. Retirar os perfis não validados

Indicador 1	Meta		2010	2009	2008	Indicador 2	Meta		2010	2009	2008
Data de conclusão da actividade	☑	Dez.	n.a.	n.a.	n.a.		☑				
	✪	Nov.					✪				

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

6.7. Melhoria da qualidade e segurança de dados do SISS

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

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

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

GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR,

COMPARAR PARA MELHORAR

ANEXO 2

Estrutura orgânica

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Conselho Consultivo
Presidente
José António Correia Pereirinha

Conselho Médico
Presidente
Maria Conceição Ferraz

Fiscal Único
-

Conselho Diretivo

Presidente
Mariana Ribeiro Ferreira

Vice-Presidente
Miguel Coelho

Vogais
Luís Monteiro
Joaquim Croca Caeiro
António Rapoula

Serviços Centrais

Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições
Diretor
Gabriel Bastos

Departamento de Prestações e Atendimento
Diretor
Clemente Galvão

Departamento de Desenvolvimento Social
Diretor
Manuel Branco Mendes

Departamento de Fiscalização
Diretor
Zélia Brito

Departamento de Recursos Humanos
Diretor
Maria Alice Oliveira

Departamento de Gestão Financeira
Diretor
Susana Moreira

Departamento de Administração e Património
Diretor
António Aguiar

Gabinete de Planeamento
Diretor
Elisabete Mateus

Gabinete de Qualidade e Auditoria
Diretor
Maria Conceição Ferraz

Gabinete de Gestão da Informação
Diretor
Maria José Ferreira

Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Diretor
Ana Simões Correia

Gabinete de Comunicação
Diretor
Ana Paula Martins

Gabinete de Apoio a Programas
Diretor
Cristina Graça Rodrigues

Gabinete de Apoio Técnico
Diretor
José Simões Monteiro

Centros Distritais

Centro Distrital de Aveiro
Diretor
António dos Santos Sousa

Centro Distrital de Beja
Diretor
Helena Maria Barreto

Centro Distrital de Braga
Diretor
Rui Miguel Barreira

Centro Distrital de Bragança
Diretor
Martinho do Nascimento

Centro Distrital de Castelo Branco
Diretor
António de Melo Bernardo

Centro Distrital de Coimbra
Diretor
Ramiro Miranda

Centro Distrital de Évora
Diretor
Sónia Cristina Ferro

Centro Distrital de Faro
Diretor
Ofélia Isabel Ramos

Centro Distrital da Guarda
Diretor
Jacinto Dias

Centro Distrital de Leiria
Diretor
Maria do Céu Mendes

Centro Distrital de Portalegre
Diretor
João Vintém Laranjo

Centro Distrital de Santarém
Diretor
Tiago de Sampaio Leite

Centro Distrital de Setúbal
Diretor
Ana Clara Birrento

Centro Distrital de Viana do Castelo
Diretor
Paulo Jorge Vale

Centro Distrital de Vila Real
Diretor
José Barroso Rebelo

Centro Distrital de Viseu
Diretor
Joaquim António Seixas

Centro Distrital de Lisboa
Diretor
Susana Martins Branco

Diretor-Adjunto
André Lobo Cortez

Centro Distrital do Porto
Diretor
Manuel de Sampaio Pimentel

Diretor-Adjunto
Ana Cristina Venâncio

Centro Nacional de Pensões
Diretor
José Barrias

Centro Nacional de Proteção Contra os Riscos Profissionais
Diretor
Mariana Neto

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, alterado pelo Decreto-lei n.º 163/2008, de 8 de agosto;
Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio, alterada pelas Portaria n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro
(que republica os Estatutos), e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro
Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

ANEXO 3

Monitorização Mensal do PAISS

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													Situação 2011
										Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	
1	1.1	DS	DS_3.2	I1	Assegurar que as famílias beneficiárias, com prestação RSI deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado de com o definido	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	90%	95%	106	108%	110%	112%	110%	108%	108%	106%	108%	101%	100%	102%	102%	102%	113														Superado
1	1.1	CM	CM_0.2	I1	Assegurar a actualização das páginas do ISS no Portal da Segurança Social, Cidadão e outros	Nº de actualizações das páginas nos Portais	960	1200	125	75	197	357	483	624	791	888	955	1.110	1.236	1.352	1.401	1.401	146														Superado
1	1.1	CM	CM_0.3	I1	Assegurar a realização de campanhas de comunicação sobre os produtos, serviços e programas da Segurança Social para divulgação de informação aos beneficiários, contribuintes e cidadãos em geral	Grau de concretização das actividades	80%	90%	113	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	93%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	96%	96%	120														Superado
1	1.2	DS	DS_2.2	I1	Assegurar a implementação da resposta apadrinhamento civil	Grau de concretização das actividades	100%	120%	120	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	120	120	120														Superado
1	1.2	AT	AT_0.5	I1	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido (P5.N23) às solicitações que são feitas ao GAT	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo	77	98	127	n.a.	n.a.	n.a.	92%	92%	94%	95%	94%	95%	95%	96%	95%	95%	124														Cumprido
1	1.2	AT	AT_0.6	I1	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos e Relatórios de Acompanhamento para os Programas de Investimento (PARES, PIDDAC, POPH) e (PAPI, PAIPS, PILAR) no prazo definido	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	109														Superado
1	1.2	AT	AT_0.6	A1	Assegurar o registo no ficheiro de controlo do processo da correspondência e remessa ao técnico	% de processos registados e encaminhados no prazo de referência	92	98	107	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A2	Emissão de parecer sobre o projecto de execução e sobre a componente técnica das minutas do processo de adjudicação da empreitada no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	99%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A3	Emissão de parecer sobre a componente técnica do processo de adjudicação dos serviços de fiscalização da empreitada no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	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.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A4	Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da fiscalização no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A5	Emissão de parecer sobre a proposta de homologação da coordenação de segurança em obra no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A6	Elaboração dos relatórios bimestrais de acompanhamento da obra no prazo definido, após a data do bimestre	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A7	Emissão de parecer sobre a prorrogação do prazo de execução da empreitada no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	88%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A8	Emissão de parecer sobre alterações à empreitada no prazo definido	% de Pareceres emitidos no prazo estabelecido	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	AT	AT_0.6	A9	Assegurar a saída atempado dos documentos técnicos	% de documentos enviados no prazo	90	95	106	n.a.	n.a.	n.a.	100%	99%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.2	PR	PR_0.1	I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Taxa de execução financeira	43%	45%	106	35%	36%	37%	38%	39%	40%	41%	42%	43%	43%	44%	45%	45%	106														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	I2	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	100	111	111	87	84	80	78	76	75	93	92	111	109	108	110	110	110														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A1, I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Desenvolvimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Taxa de execução financeira	10%	13%	130	0%	0%	1%	1%	1%	2%	4%	4%	5%	6%	12%	12%	12%	146														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1, I2	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Desenvolvimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	93%	99%	106	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	115	115	124	124	130	131	131	129														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.1	PCAAC	Grau de concretização do programa	94%	99%	106	n.a.	n.a.	0%	12%	50%	83%	95%	95%	105%	105%	106%	109%	109%	114														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.2, I1	PAII	Taxa de execução financeira	64%	77%	120	0%	0%	0%	0%	0%	10%	40%	24%	41%	62%	62%	76%	76%	122														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.2, I2	PAII	Grau de concretização do programa	79%	91%	114	109%	115%	117%	120%	121%	53%	123%	123%	128%	128%	128%	129%	129%	161														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.3, I1	PCHI	Taxa de execução financeira	2%	5%	250	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.														Eliminado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.3, I2	PCHI	Grau de concretização do programa	4%	10%	250	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.														Eliminado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.4, I1	PAIES	Taxa de execução financeira	8%	10%	124	0%	1%	2%	2%	2%	2%	3%	4%	4%	4%	12%	12%	12%	180														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A1.4, I2	PAIES	Grau de concretização do programa	33%	85%	256	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	85%	81%	81%	244														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2, I1	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Investimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Taxa de execução financeira	43%	46%	106	36%	36%	38%	39%	40%	41%	42%	43%	43%	44%	44%	46%	46%	106														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A2, I2	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas de Investimento assegurando a taxa de execução financeira e o grau de concretização dos indicadores físicos	Taxa de execução fisica	58%	63%	110	40%	40%	41%	41%	41%	42%	43%	43%	56%	57%	58%	61%	61%	106														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.1, I1	PARES	Taxa de execução financeira	67%	69%	104	59%	60%	62%	63%	65%	66%	68%	69%	69%	70%	71%	72%	72%	108														Superado

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													Situação 2011
										Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.1, I2	PARES	Grau de concretização do programa	51%	58%	115	28%	29%	30%	31%	31%	33%	36%	36%	47%	45%	46%	53%	53%	106														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.2, I1	MASES	Taxa de execução financeira	75%	77%	103	59%	60%	64%	65%	67%	67%	68%	69%	71%	71%	76%	78%	78%	102														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.2, I2	MASES	Grau de concretização do programa	86%	89%	105	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	86%	89%	90%	91%	91%	107														Superado
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.3, I1	PIDDAC - P16	Taxa de execução financeira	62%	72%	117	0%	8%	21%	22%	30%	36%	41%	45%	47%	47%	49%	71%	71%	115														Cumprido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.3, I2	PIDDAC - P16	Grau de concretização do programa	13%	30%	243	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	70														Não Atingido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.4, I1	POPH - 6.12	Taxa de execução financeira	5%	7%	132	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	4%	4%	69														Não Atingido
1	1.2	PR	PR_0.1	A2.4, I2	POPH - 6.12	Grau de concretização do programa	3%	7%	267	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	3%	3%	100														Cumprido
1	1.3	DS	DS_4.6	I1	Acompanhar a execução da resposta social "Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência"	Nº médio de visitas realizado por família ano	2	3	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3	3	150														Superado
1	1.3	DS	DS_5.1.1	I1	Aumentar o acompanhamento técnico às respostas sociais	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	50%	60%	120	1%	5%	8%	13%	19%	24%	30%	33%	39%	45%	52%	61%	61%	122														Superado
1	1.3	DS	DS_5.1.1	I2	Aumentar o acompanhamento técnico às respostas sociais	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	30%	40%	133	1%	3%	7%	10%	16%	22%	26%	29%	33%	40%	49%	56%	56%	187														Superado
1	1.3	GF	GF_3.4	I1	Assegurar a inclusão do apoio local às IPSS, na vertente financeira, na lista de acompanhamento do DDS	% IPSS sinalizadas para acompanhamento técnico, com visita realizada	50%	65%	130	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.														Eliminado
1	1.3	FISC	FISC_0.4	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, Lucrativos e IPSS.	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	2.563	2.819	110	66	143	294	369	631	873	1.056	1.313	1.540	1.729	1.950	2.418	2.418	94														Não Atingido
1	1.4	PR	PR_0.2	I1	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas	29%	39%	133	9%	11%	14%	18%	20%	21%	21%	21%	23%	24%	25%	32%	32%	111														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A1	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas - Programas de Desenvolvimento	53%	79%	148	3%	6%	18%	30%	39%	41%	45%	42%	51%	53%	53%	63%	63%	117														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A1.1	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas - PAII	28%	94%	336	0%	6%	11%	11%	11%	11%	17%	22%	22%	22%	22%	56%	56%	200														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A1.2	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas- CLDS	36%	61%	169	5%	6%	12%	16%	21%	21%	30%	23%	30%	30%	30%	40%	40%	109														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A1.3	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas- Ano Europeu	88%	100%	114	0%	4%	30%	60%	78%	82%	78%	78%	94%	100%	100%	100%	100%	114														Superado
1	1.4	PR	PR_0.2	A2	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas - Programas de Investimento	23%	29%	125	11%	12%	13%	14%	16%	16%	15%	15%	17%	17%	19%	25%	25%	107														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A2.1	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas - PARES	23%	29%	122	11%	12%	14%	15%	16%	17%	16%	16%	17%	18%	19%	26%	26%	109														Cumprido
1	1.4	PR	PR_0.2	A2.2	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas com as IPSS nos diferentes Programas, assegurando a ausência de recomendações nos projectos	Taxa de cumprimento das regras contratualizadas- PIDDAC	13%	35%	267	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0														Não Atingido
1	1.4	QA	QA_1.1	I1	Melhorar o sistema de qualificação das respostas sociais	Tempo médio de resposta a pedidos de orientação especificos	30	15	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5	7	7	7	7	7	7	7	7	177														Superado
1	1.4	GF	GF_3.1	I1	Optimizar o processo de análise e certificação das contas das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP	% de contas finais analisadas e certificadas	80%	90%	113	n.d	n.d	n.d	n.d	0%	0%	0%	0%	3%	13%	22%	28%	28%	28														Não Atingido
1	1.4	GF	GF_3.2	I1	Optimizar o processo de análise e validação dos Orçamentos das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP	% de Orçamentos Iniciais analisados e validados	100% em 30/04	100% em 31/03	123	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	61%	69%	74%	74%	74														Não Atingido
1	1.4	GF	GF_3.2	I2	Optimizar o processo de análise e validação dos Orçamentos das IPSS tuteladas pelo MTSS e equiparadas, via OCIP	% IPSS que enviaram os Orçamentos para 2012 dentro do prazo estabelecido	90% em 30/11	95% em 30/11	106	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	66%	87%	87%	97														Não Atingido
1	1.5	DS	DS_2.1.2	I1	Assegurar a manutenção da qualificação do Sistema de Acolhimento	% de concretização de projectos de vida	13%	14%	108	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	13%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	28%	28%	227														Superado
1	1.5	DS	DS_2.2.1	A2, I1	Implementação do Manual do ATT no âmbito de PP e TC	% de respostas PP para os Tribunais de acordo com o Guião	40%	50%	125	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	35%	71%	73%	79%	81%	81%	203														Superado
1	1.5	DS	DS_2.2.1	A2, I2	Implementação do Manual do ATT no âmbito de PP e TC	% de respostas TC para os Tribunais de acordo com o Guião	70%	80%	114	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	67%	81%	88%	92%	95%	95%	135														Superado
1	1.5	DS	DS_2.2.1	A5	Assegurar a melhoria da intervenção na Assessoria Técnica aos Tribunais\ Recolha de dados mensais referentes aos novos indicadores de produtividade	Monitorização Mensal dos novos indicadores	4	5	125	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	4	4	100														Cumprido
1	1.5	DS	DS_3.1.2	I1	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de Desenvolvimento Social e dos Planos de Acção	% de PDS actualizados	50%	60%	120	2%	2%	4%	4%	11%	18%	19%	22%	23%	25%	29%	35%	35%	71														Não Atingido

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
1	1.5	DS	DS_3.1.2	I2	Aumentar o grau de actualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS, assegurando uma actualização dos Planos de Desenvolvimento Social e dos Planos de Acção	% de PA actualizados	55%	60%	109	1%	1%	4%	4%	21%	26%	26%	38%	40%	43%	48%	55%	55%	101														Cumprido
1	1.5	DS	DS_4.5	I1	Assegurar a concepção, unifomização e avaliação de medidas e políticas de prevenção e apoio social à pessoa idosa, dependente e/ou em situação de deficiência	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100	119	119	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	117	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	190	190	190														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A1, I1	Apresentar propostas de medidas de apoio a pessoas idosas	Grau de cumprimento do prazo definido para as actividades	0 atrasos	-10 du	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-105	-105	142														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A1, I2	Apresentar propostas de medidas de apoio a pessoas idosas	N.º de entregáveis produzidos	3	4	133	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	11	11	367														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A1, I3	Apresentar propostas de medidas de apoio a pessoas idosas	Índice de Qualidade	3,75	5	133	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5	5	133														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A2, I1	Apresentar propostas de medidas a pessoas dependentes	Grau de cumprimento do prazo definido para as actividades	0 atrasos	-10 du	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-98	-98	139														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A2, I2	Apresentar propostas de medidas a pessoas dependentes	N.º de entregáveis produzidos	3	4	133	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	9	9	300														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A2, I3	Apresentar propostas de medidas a pessoas dependentes	Índice de Qualidade	3,75	5	133	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5	5	133														Superado
1	1.5	DS	DS_4.5	A3, I1	Apresentar proposta de medidas a pessoas em situação de deficiência	Grau de cumprimento do prazo definido para as actividades	0 atrasos	-10 du	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.5	DS	DS_4.5	A3, I2	Apresentar proposta de medidas a pessoas em situação de deficiência	N.º de entregáveis produzidos	3	4	133	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
1	1.5	DS	DS_4.5	A3, I3	Apresentar proposta de medidas a pessoas em situação de deficiência	Índice de Qualidade	3,75	5	133	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.														Eliminado
1	1.5	DS	DS_4.1.1	I1	Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL)	% de Unidades Prestadoras com acompanhamento semestral pelas ECL	70%	80%	114	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	84%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	95%	95%	135														Superado
1	1.5	DS	DS_4.1.1	I2	Melhorar a sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL)	Taxa de Ocupação	85%	90%	106	95%	95%	94%	93%	93%	93%	94%	96%	95%	96%	95%	95%	95%	112														Superado
1	1.5	DS	DS_5.4	I1	Avaliação dos acordos de cooperação atípicos de acordo com as tipologias definidas para 2011	Tipologias de respostas sociais atípicas avaliadas	3	4	133	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	9	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	9	9	300														Superado
1	1.5	PIEC	PIEC_0.1	I1	Integrar crianças e jovens em função da tipicidade das situações e das respostas disponíveis em respostas educativas e formativas	% de crianças e jovens integrados para uma medida educativa e/ou formativa	60%	70%	117	n.a.	n.a.	47%	n.a.	n.a.	26%	n.a.	n.a.	80%	n.a.	n.a.	84%	84%	140														Superado
2	2.1	FISC	FISC_0.2	I1	Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações	N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	20.000	22.000	110	119	260	364	442	5.340	8.091	12.011	12.626	12.742	17.205	22.005	23.395	23.395	117														Superado
2	2.1	FISC	FISC_0.2	I2	Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações	N.º processos de fiscalização ao subsidio de doença e desemprego	7.000	7.700	110	288	592	794	925	1.042	1.139	1.254	1.425	1.653	1.728	3.659	8.236	8.236	118														Superado
2	2.3	IQC	IQC_1.3	A1	Reduzir o número de NISS's duplicados das pessoas singulares relativamente ao n.º de potenciais duplicados	Taxa de correcção de NISS duplicados	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
2	2.3	IQC	IQC_1.3	A2	Resolução de pendentes de cartão do cidadão nos prazos estabelecidos	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo estabelecido	81%	86%	106	98%	92%	76%	79%	79%	95%	93%	99%	98%	99%	100%	100%	91%	112														Superado
2	2.4	GF	GF_0.11	I1	Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos referentes ao exercício anterior	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	50%	55%	110	4%	9%	14%	18%	21%	25%	28%	32%	35%	38%	41%	45%	45%	89														Não Atingido
2	2.4	GF	GF_2.4	I1	Assegurar a cobrança coerciva das Prestações Sociais	Grau de cumprimento das actividades	80%	100%	125	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	67%	67%	67%	83%	83%	104														Cumprido
3	3.1	FISC	FISC_0.1	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	Nº de processos concluidos em acções de fiscalização a contribuintes	9.000	9.900	110	494	1.229	2.177	2.794	3.544	4.307	4.764	5.519	6.455	7.011	7.990	9.650	9.650	107														Cumprido
3	3.1	FISC	FISC_0.1	I2	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	Valor das contribuição apuradas	42,50	46,75	110	0,95	2,00	3,44	4,58	5,90	7,19	8,69	10,41	16,70	19,74	26,55	38,29	38,29	90														Não Atingido
3	3.1	IQC	IQC_2.2	A3, I1	Garantir o acompanhamento mensal de 83 Contribuintes por mês por Gestor	N.º de Contribuintes acompanhados por Gestor	83	91	110	85	87	95	98	111	100	97	85	99	104	103	99	97	117														Superado
3	3.1	IQC	IQC_3.1	A3	Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos Acordos Prestacionais em caso de incumprimento	Tempo médio de apresentação da proposta	55	50	109	46	39	50	44	95	35	39	45	46	34	44	32	49	111														Superado
3	3.2	IQC	IQC_1.5	A1	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das remunerações (stock)	Taxa de redução dos erros	-36%	-41%	114	n.a.	n.a.	n.a.	-35%	-39%	-43%	-45%	-47%	-51%	-53%	-57%	-59%	-59%	164														Superado
4	4.1	PIA	PIA_5.2	I1	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial	Grau de concretização das actividades	75%	85%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	75	75														Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A1	Realizar um estudo sobre o atendimento por marcação	Entrega de relatório até 30 de Setembro	30 de Setembro	-2 dias	102	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	20	41	61	61	52														Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A2	Avaliar / tipificar atendimentos superiores a 30 minutos	Concretização da actividade até 30 de Setembro	30 de Setembro	-2 dias	101	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	20	41	61	61	59														Não Atingido

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A3	Reavaliar critérios subjacentes ao PDT de referência	Concretização da actividade até 30 de Setembro	30 de Setembro	-2 dias	102	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	20	41	61	61	52													Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A4	Definir padrões de qualidade associados ao atendimento	Concretização da actividade até 30 de Novembro	30 de Novembro	-2 dias	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	20	20	68													Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A5	Reformular os conteúdos das comunicações escritas (Textos das cartas - Dívida/Notas de Reposição/Desemprego)	Grau de Cumprimento do Plano do Projecto	100%	90%	110	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	1	1	105													Cumprido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A6	Implementação do Atendimento diferido (envelope c/ destacável)	Implementação em 90% dos SA grandes	90%	100%	111	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	111													Superado
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A7	Assegurar a capacitação dos atendedores para responder atempadamente acerca das alterações/ novos produtos	% de novos produtos ou alteração dos existentes comunicados	Eliminado	Eliminado	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.													Eliminado
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A7.1	Garantir a utilização/ consultas de guiões, por parte dos atendedores, sobre as alterações/ novos produtos	% de respostas correctas avaliadas por cliente mistério	60%	70%	117	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	96													Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A8	Implementar as medidas imediatas para gestão mais eficaz no atendimento (tais como, triagem , gestão de sala, afixação de prazos)	Grau de concretização das actividades planeadas	80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	1	0	0	0	0	0	1	67													Não Atingido
4	4.1	PIA	PIA_5.2	A10	Reduzir o tempo de espera no atendimento presencial	% de clientes com tempos de espera superiores a 30 minutos	34%	30%	112	36%	41%	41%	37%	35%	34%	31%	23%	27%	22%	17%	23%	34%	100													Cumprido
4	4.2	PIA	PIA_4.1	I1	Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center	Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço.	3,5	3,8	109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119													Superado
4	4.2	PIA	PIA_4.2	I1	Melhorar a eficácia do atendimento telefónico maximizando a resolução das chamadas telefónicas no 1º contacto.	% de chamadas telefónicas resolvidas no 1º contacto.	85%	90%	106	92%	97%	93%	93%	94%	94%	93%	93%	92%	92%	93%	94%	93%	110													Superado
4	4.2	PIA	PIA_4.3	I1	Melhorar a eficiência do atendimento telefónico maximizando a quantidade de chamadas atendidas até 60 segundos de espera	% Chamadas atendidas até 60 segundos de espera.	85%	95%	112	45%	44%	46%	55%	76%	88%	90%	97%	76%	65%	74%	74%	69%	81													Não Atingido
4	4.3	PIA	PIA_5.4	I1	Optimizar o processo de Gestão das Reclamações	Grau de concretização das actividades	80%	90%	113	67	87	71	75	58	70	80	78	62	75	78	64	80	80													Não Atingido
4	4.3	PIA	PIA_5.4	A1	Implementação de nova metodologia de tratamento de reclamações não escritas (ferramenta Word e acordar tempo de resposta a essas reclamações não escritas)	% de SA com ferramenta implementada	Eliminado	Eliminado	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.													Eliminado
4	4.3	PIA	PIA_5.4	A2	Uniformizar/Tipificar as respostas às reclamações	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	31 de Outubro	-5 dias	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	21	n.a.	21	90													Não Atingido
4	4.3	PIA	PIA_5.4	A4	Responder atempadamente a reclamações escritas exaradas em Livro de Reclamações	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	85%	95%	112	57%	74%	60%	63%	50%	60%	68%	66%	53%	64%	57%	54%	60%	71													Não Atingido
4	4.3	PIA	PIA_5.4	A4.1	Responder atempadamente a reclamações escritas da responsabilidade de outras áreas funcionais	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	Eliminado	Eliminado	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.													Eliminado
4	4.3	PIA	PIA_5.4	A5	Implementar novo procedimento na resposta às reclamações escritas	% de SA com procedimento implementado	Eliminado	Eliminado	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.													Eliminado
4	4.4	PIA	PIA_0.5	I1	Promover a utilização de canais alternativos	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial	37%	44%	119	58%	59%	57%	57%	57%	60%	60%	58%	61%	62%	62%	60%	59%	160													Superado
4	4.5	PIA	PIA_0.2	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de parentalidade	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	97%	102	91%	90%	91%	94%	95%	96%	94%	89%	90%	96%	97%	97%	93%	98													Não Atingido
4	4.5	PIA	PIA_0.2	A2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de desemprego	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	97%	102	91%	87%	89%	96%	92%	96%	95%	88%	91%	80%	81%	89%	89%	94													Não Atingido
4	4.5	PIA	PIA_0.2	A3	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de doença	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	97%	102	96%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	93%	95%	98%	98%	96%	101													Cumprido
4	4.5	PIA	PIA_0.2	A4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos subsídios sociais de Parentalidade	Tempo médio de deferimento dos requerimentos	25	23	108	21	19	18	23	24	18	14	14	11	11	9	10	16	136													Superado
4	4.5	PIA	PIA_0.2	A5	Assegurar o tempo médio de deferimento do subsídio social de Desemprego	Tempo médio de deferimento dos requerimentos	20	17	115	41	48	34	25	30	21	18	20	21	20	21	21	30	50													Não Atingido
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família	% de processos deferidos até 30 dias	65%	72%	111	53%	36%	51%	64%	67%	80%	85%	81%	77%	76%	70%	76%	68%	105													Cumprido
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Abono de Família Pré-Natal	% de processos deferidos até 30 dias	65%	72%	111	59%	46%	68%	74%	73%	83%	84%	77%	77%	79%	79%	79%	72%	111													Superado
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A3	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de bonificação por deficiência	% de processos deferidos até 40 dias	65%	70%	108	53%	54%	68%	80%	85%	87%	82%	89%	90%	87%	89%	86%	79%	122													Superado
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A4	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa	% de processos deferidos até 100 dias	60%	65%	108	93%	83%	86%	86%	95%	83%	87%	91%	86%	83%	92%	80%	87%	145													Superado
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A5	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de Subsídio de Funeral	% de processos deferidos até 30 dias	85%	90%	106	86%	82%	90%	87%	84%	89%	91%	90%	92%	92%	90%	92%	88%	104													Cumprido
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A6	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de RSI	% de processos deferidos até 65 dias	65%	70%	108	67%	70%	72%	70%	72%	72%	74%	74%	74%	73%	79%	77%	73%	112													Superado

OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													Situação 2011
										Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	
4	4.5	PIA	PIA_0.3	A7	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos dos processos de subsídio mensal vitalício	% de processos deferidos até 35 dias	60%	70%	117	68%	83%	70%	66%	70%	82%	56%	83%	77%	87%	76%	70%	76%	127														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.1	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Abono de Família	Tempo Médio de Deferimento	35	28	120	38	50	40	45	37	25	20	25	26	26	28	26	32	109														Cumprido
4	4.5	PIA	PIA_2.2	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do Abono de Família Pré-natal	Tempo Médio de Deferimento	35	28	120	33	45	28	27	29	19	19	22	22	22	23	30	27	123														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.3	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos da Bonificação por Deficiência	Tempo Médio de Deferimento	40	36	110	44	50	38	35	29	31	36	21	20	21	22	22	30	125														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.4	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de subsídio por assistência a 3ª pessoa	Tempo Médio de Deferimento	100	90	110	41	47	51	60	33	58	55	35	46	26	35	68	45	155														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.5	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de Subsídio de Funeral	Tempo Médio de Deferimento	30	28	107	16	18	15	16	18	15	13	13	14	14	17	14	15	150														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.6	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de RSI	Tempo Médio de Deferimento	65	60	108	54	67	58	55	56	52	53	55	55	55	49	51	55	115														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.6	A33.1	Assegurar o tratamento atempado de PROAVE's (processos de averiguação) de RSI	Tempo médio de tratamento dos processos	30	27	110	25	7	9	8	9	8	6	6	17	4	9	9	8	173														Superado
4	4.5	PIA	PIA_2.7	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos do subsídio mensal vitalício	Tempo Médio de Deferimento	90	85	106	33	29	42	39	30	23	54	15	19	21	29	41	29	168														Superado
4	4.5	DS	DS_3.3	A3, I1	Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)	Tempo médio de elaboração de informação social	31	25	119	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.														Não disponível
4	4.5	DS	DS_3.3	A3, I2	Elaboração da informação social no prazo estabelecido e sua remessa à área prestacional para decisão (RSI)	% de informações sociais elaboradas até 35 dias	70%	75%	107	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.														Não disponível
4	4.6	PD	PD_0.1	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	50	45	110	48	51	51	49	45	43	40	48	48	42	36	40	45	110														Superado
4	4.6	PD	PD_0.2	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	152	137	110	131	135	129	136	120	128	126	121	121	136	152	146	131	114														Superado
4	4.6	PD	PD_0.3	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	50	45	110	41	37	40	35	44	38	44	43	44	43	46	46	42	116														Superado
4	4.6	PD	PD_0.4	A1	Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI	Nº médio de dias que decorrem da data de entrada do requerimento até à data de deferimento	30	27	110	36	18	18	16	26	22	21	23	30	28	21	19	23	123														Superado
4	4.6	PD	PD_0.5	A1	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice	Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão Social de Velhice	53	48	109	65	56	75	36	58	50	37	49	46	53	63	58	55	96														Não Atingido
4	4.6	PD	PD_0.5	A2	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez	Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão Social de invalidez	117	105	110	104	101	113	119	130	110	92	116	135	146	118	117	118	99														Não Atingido
4	4.6	PD	PD_0.6	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência (agregado regimes social e previdencial)	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	115	104	110	108	104	97	99	108	102	99	111	111	123	124	100	108	106														Cumprido
4	4.6	PD	PD_0.9	A2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) CNP	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	30	27	110	33	29	31	30	30	29	32	32	33	30	27	28	31	97														Não Atingido
4	4.7	IQC	IQC_1.4	A1	Garantir a primeira decisão dos processos de Incentivos ao Emprego nos prazos estabelecidos	% de processos de incentivo ao emprego tratados em 30 dias	84%	89%	106	100%	99%	96%	96%	92%	91%	94%	92%	92%	95%	93%	93%	94%	112														Superado
4	4.7	IQC	IQC_1.6	A1	Melhorar o tempo de resposta no registo de novas qualificações de TCO entradas desde o início do ano	% de qualificações de TCO registadas em 30 dias	80%	90%	113	72%	69%	82%	85%	80%	77%	77%	86%	85%	91%	90%	89%	81%	101														Cumprido
4	4.7	IQC	IQC_2.1	A1	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva nos prazos estabelecidos	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo estabelecido	97%	99%	102	99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	102														Superado
4	4.7	IQC	IQC_2.1	A2	Resposta a reclamações de divida nos prazos estabelecidos	% de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido	87%	92%	106	88%	94%	94%	97%	96%	89%	92%	92%	90%	95%	94%	94%	93%	107														Superado
4	4.7	IQC	IQC_4.3	A1	Garantir a emissão atempada dos formulários E101/A1	% dos formulários E101/A1 pedidos são emitidos até 60 dias	85%	90%	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	118														Superado
4	4.8	RP	RP_1.1	I1	Melhorar o Desempenho na Confirmação da Doença Profissional	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	110%	110	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	91	92	94	98	98														Não Atingido
4	4.8	RP	RP_1.1	A1	R1 - Uniformização dos processos entre os Locais de Actuação e alterar praticas processuais para melhoria do desempenho	N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual , com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	4	5	125	n.a.	2	3	5	6	6	6	7	10	11	12	12	12	171														Superado
4	4.8	RP	RP_1.1	A2	R2 - Reformulação de Procedimentos com a Implementação do Sistema de Informação GesRisp	N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual , com documentação de suporte e síntese e realização de 2 acções de formação internas (i.x.e.PT)	6	8	133	n.a.	1	2	3	4	4	4	4	5	6	7	7	7	133														Superado
4	4.8	RP	RP_1.1	A3	R3- Elaboração de Estudo Relativo aos Tempos Médios de Certificação da Doença Profissional	N.º de sessões realizadas conforme plano de trabalho anual , com documentação de suporte e síntese e produção de 1 manual de procedimentos	6	7	117	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	2	2	2	3	4	5	6	6	117														Superado
4	4.8	RP	RP_1.1	A4	R11 - Desenvolvimento de Uma Política de Qualidade e Critérios de qualidade dos Serviços	N.º de reuniões realizadas conforme cronograma anual aprovado, com documentação de suporte e acta.	6	9	150	n.a.	1	2	3	4	5	5	5	6	6	6	6	6	100														Cumprido

											Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
4	4.8	RP	RP_1.1	A5	R10 - Desenvolvimento de um Programa de Auditorias	N.º de auditorias realizadas conforme plano de trabalho anual , com Relatório de Diagnóstico e Recomendações (Lx e PT)	2	2 auditorias, sendo	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	0														Não Atingido
4	4.8	RP	RP_1.1	A6	R12 - Estabelecer uma Rede de Conhecimento e de Comunidades de Práticas	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (250 du)	-10 (240 du)	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100														Cumprido
4	4.8	RP	RP_1.1	A6.1	Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	4 edições/ ano	4 Edições com 0	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	75													Não Atingido
4	4.8	RP	RP_1.1	A6.2	Criação de uma Newsletter Trimestral do CNPRP	Pontuação obtida no Questionário de Monitorização (níveis de 1 a 5)	50%	75%	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	1	1	1	1	1	1	127														Cumprido
4	4.8	RP	RP_1.1	A7	Assegurar um tempo máximo de envio de 180 dias dos Relatórios e Exames Médicos solicitados pelos Organismos estrangeiros	N.º de Relatórios e exames Médicos enviados até 180 dias	80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	54														Não Atingido
4	4.8	RP	RP_1.1	A8	Desenvolver Protocolos com Parceiros (R 21), no âmbito do Desenvolvimento do Módulo do Laboratório (GesRisp)	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (250 du)	-10 (240 du)	104	-2	-2	-2	-2	-15	-25	-25	-25	-25	-25	-25	-25	-25	120														Superado
4	4.8	RP	RP_1.1	A8.1	Desenvolver a Base de conhecimento de Factores de Risco na área Laboral	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (250 du)	-10 (240 du)	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100														Cumprido
4	4.8	RP	RP_1.1	A9	Implementar a Participação de DP, via Web no âmbito da aposta na prestação de serviços internos e externos por via electrónica (R20)	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (250 du)	-10 (240 du)	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100														Cumprido
4	4.8	RP	RP_1.1	A10	Estudo de caracterização da tipologia dos Processos de Migrantes, no âmbito do Módulo de Migrantes (GesRisp)	Grau de Cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (167 du)	-10 (157 du)	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100														Cumprido
4	4.8	RP	RP_1.1	A11	Assegurar um indice de eficácia dos resultados das diversas análises laboratoriais	% de resultados satisfatórios obtidos nas diversas análises realizadas por ronda	90%	100%	111	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	94														Não Atingido
5	5.1	RH	RH_4.2	I1	Promover a ocupação dos PTN vagos	Grau de abrangência das diligências para cativação de postos de trabalho	15%	25%	167	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	81%	81%	541														Superado
5	5.1	RH	RH_4.1.1	I1	Assegurar a gestão de competências / gestão de potencial	% de trabalhadores com avaliação de GAPs competências	Definir	Definir	Definir	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.														Eliminado
5	5.1	RH	RH_4.1.1	I2	Assegurar a gestão de competências / gestão de potencial	% de perfis com plano de formação base definido	Definir	Definir	Definir	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.														Eliminado
5	5.2	RH	RH_3.3	I2	Aumentar as qualificações escolares dos trabalhadores do ISS	Grau de cumprimento das actividades	85%	95%	112	n.d.	n.d.	n.d.	17%	33%	33%	50%	50%	67%	83%	83%	100%	100%	118														Superado
5	5.2	RH	RH_4.4	I1	Assegurar o 'Acolhimento e Integração' de colaboradores	Taxa de Acolhimento	93%	98%	105	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%	36%	80%	81%	81%	81%	87														Não Atingido
5	5.2	RH	RH_4.4	I2	Assegurar o 'Acolhimento e Integração' de colaboradores	Nível de satisfação no acolhimento e integração	85%	95%	112	100%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100%	100%	100%	100%	100%	118														Superado
5	5.2	RH	RH_4.5	A7	Integrar em Plano de Formação 2011, no prazo de 30 dias após a recepção dos dados, as necessidades de Formação decorrentes do	% de pedidos de formação decorrentes de SIADAP integrados no Plano de Formação anual no prazo máximo definido	90%	95%	106	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.														Eliminado
5	5.2	RH	RH_4.6	I1	Desenvolver as competências dos colaboradores do ISS, IP através da formação	% de trabalhadores com formação	70%	75%	107	n.d	n.d	n.d	41%	44%	44%	44%	72%	74%	76%	77%	79%	79%	113														Superado
5	5.2	RH	RH_4.6	A3	Taxa de realização do Plano	Grau de execução do Plano	70%	80%	114	6%	15%	34%	39%	48%	53%	55%	56%	62%	68%	75%	82%	82%	118														Superado
5	5.2	RH	RH_4.6	A3.1	Assegurar a frequência nas acções de formação	Grau de participação nas formações	70%	80%	114	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	72%	76%	75%	76%	99%	99%	142														Superado
5	5.2	RH	RH_4.6	A5	Prazo de resposta formação externa	% de pedidos de formação externa assegurados no prazo máximo estabelecido	95%	97%	102	0%	5%	0%	25%	5%	25%	33%	n.a.	25%	4%	38%	60%	60%	63														Não Atingido
5	5.2	RH	RH_4.6	A6	Prazo de resposta auto-formação	% de pedidos de auto-formação assegurados no prazo máximo estabelecido	95%	97%	102	54%	73%	57%	84%	69%	48%	17%	n.a.	64%	55%	68%	85%	85%	89														Não Atingido
5	5.2	RH	RH_4.6	A8	Emissão de Certificados/Declarações	% de Certificados emitidos/entregues no prazo máximo estabelecido	100% até 40 du após	100% até 30 du após	125	100%	73%	39%	30%	18%	32%	16%	22%	66%	52%	n.a.	100%	100%	105														Cumprido
5	5.2	RH	RH_4.7	I1	Avaliar a Execução do Plano	% de acções avaliadas	10%	15%	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	12%	12%	12%	12%	12%	12%	17%	17%	166														Superado
5	5.2	RH	RH_4.7	I2	Avaliar a Execução do Plano	Nível de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano)	85%	95%	112	n.a.	n.a.	n.a.	3,01	3,02	3,04	3,04	3,04	3,30	3,07	3,09	3,11	3,11	104														Cumprido
5	5.2	PIA	PIA_5.1	I1	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento	Grau de concretização das actividades	80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	137	137														Superado
5	5.2	PIA	PIA_5.1	A1	Implementar acções de formação aos colaboradores	% de atendedores que, em 2011, frequentaram 21 h de formação	40%	45%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	98														Não Atingido
5	5.2	PIA	PIA_5.1	A2	Colaborar na implementação de acções de melhoria que decorram das propostas de melhoria da CAF.	Execução das acções de melhoria identificadas	50%	55%	110	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	1	200														Superado
5	5.2	PIA	PIA_5.1	A3	Assegurar apoio aos Atendedores dado pelo Back-Office (criação de canais de comunicação)	Grau de implementação dos canais definidos para dar suporte ao Front-Office por parte do Back-Office	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
5	5.2	PIA	PIA_5.1	A4	Valorização da acção do coordenador	% de coordenadores que frequentaram 7 horas de acções de formação específica sobre coordenação	50%	60%	120	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	165														Superado
5	5.2	PIA	PIA_5.1	A6	Implementar as medidas decorrentes do projecto ÚNICA relativos aos sistemas de informação	Grau de concretização das actividades	70%	85%	121	n.a.	n.a.	1	1	1	1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	1	1	105														Cumprido
5	5.3	QA	QA_0.1	I1	Obter o reconhecimento do Commited to Excelence	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datas de fim das actividades, em nº de dias	0 atrasos (31-Dez)	-20 dias (30-Nov)	108	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.														Eliminado
5	5.3	QA	QA_0.3	I1	Melhorar os níveis de desempenho decorrentes da CAF	Taxa de relatórios de execução aprovados pelos responsáveis das AM	90%	100%	111	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.														Eliminado
5	5.3	QA	QA_0.3	I2	Melhorar os níveis de desempenho decorrentes da CAF	Taxa de relatórios de execução elaborados de acordo com modelo predefinido	90%	1	111	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	33%	33%	33%	67%	67%	67%	100%	100%	111														Superado
5	5.3	CM	CM_0.4	I1	Assegurar a edição dos suportes digitais internos, garantindo a partilha de informação a todos os colaboradores	Nº de suportes digitais editados	308	320	104	58	111	160	208	261	302	347	400	445	491	548	600	600	195														Superado
5	5.3	CM	CM_0.5	I1	Assegurar a actualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores	Nº de vezes em que os conteúdos são actualizados	1800	2040	113	162	375	574	777	947	1.092	1.293	1.447	1.628	1.798	1.950	2.054	2.054	114														Superado
5	5.4	PL	GP_0.1	A4	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP\ Implementar processo de avaliação 360.º	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (30-Out)	-10 dias (15-Out)	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-13	n.a.	n.a.	-13	106														Superado
5	5.5	RH	RH_0.3	I1	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores	Grau de cumprimento dos prazos (80% execução dentro do prazo + 5% cumprimento ou superação)	80%	0,9	113	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_0.3	I2	Garantir o atendimento atempado aos colaboradores	% de pedidos com tempo superior a 10 dias	5%	2%	160	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_2.5	I1	Garantir a optimização do tratamento dos processos de aposentação, licenças de parentalidade, e prestação de trabalho e recuperação de vencimento de exercício e outros	% de processos tratados no prazo	95%	98%	103	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_2.5	A1	Assegurar atempadamente a instrução dos processos de Aposentações e reformas	% de processos tratados no prazo (10 dias)	95%	98%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	71%	96%	90%	95														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_2.5	A2	Assegurar atempadamente os processos de Assiduidade e pontualidade	% de processos tratados no prazo (10 dias)	95%	98%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	63%	77%	81														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_2.5	A3	Assegurar atempadamente os processos de Duração e horários de trabalho	% de processos tratados no prazo (12 dias)	95%	98%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	96%	93%	97%	81														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_2.5	A4	Assegurar atempadamente os processos de Licenças de Parentalidade	% de processos tratados no prazo (10 dias)	95%	98%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	78%	88%	93														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_2.5	A5	Assegurar atempadamente os processos de Estatuto Trabalhador-Estudante	% de processos tratados no prazo (10 dias)	95%	98%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	97%	71%	92%	97														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_2.6	I1	Garantir a optimização dos tempos de actualização do cadastro dos colaboradores	% de actualizações efectuadas no prazo	85%	95%	112	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_2.6	A1	Garantir uma redução do prazo entre a entrada dos documentos e actualização dos dados na aplicação	% de documentos tratados no prazo (5 dias)	85%	95%	112	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_2.6	A2	Garantir a generalização o tratamento dos dados no processamento do mês	% de documentos tratados no prazo (5 dias)	85%	95%	112	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_2.6	A3	Garantir o devido encaminhanto para processo individual dos documentos relevantes	% de documentos do processamento anterior	85%	95%	112	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_4.1	I1	Reduzir os tempos de resposta no âmbito dos processos de gestão corrente de Recursos Humanos	% de processos tratados no prazo (por processo)	85%	95%	112	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	91%	92%	92%	108														Cumprido
5	5.5	RH	RH_4.1	A6	Mobilidades internas na Administração Pública Central	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	94%	94%	94%	101														Cumprido
5	5.5	RH	RH_4.1	A7	Cedências de interesse público	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	108														Superado
5	5.5	RH	RH_4.1	A8	Trabalhador proveniente da Administração local ou regional	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	94%	94%	94%	101														Cumprido
5	5.5	RH	RH_4.1	A9	Saida de trabalhador	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	96%	97%	97%	104														Cumprido
5	5.5	RH	RH_4.1	A10	Intra-ISS	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	83%	83%	83%	89														Não Atingido
5	5.5	RH	RH_4.1	A11	Mobilidades especiais voluntárias	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	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.														Eliminado
5	5.5	RH	RH_4.1	A12	Licenças sem remuneração e sem vencimento	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	108														Superado
5	5.5	RH	RH_4.1	A13	Denúncias	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	93%	93%	93%	110														Superado

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
5	5.5	RH	RH_4.1	A14	Estágios	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	108														Superado
5	5.5	RH	RH_4.1	A15	Acumulação de funções	% de processos tratados no prazo	93%	97%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	74%	74%	79														Não Atingido
5	5.6	RH	RH_3.1	I1	Assegurar o Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho no ISS,IP	Grau de cumprimento das actividades	80%	90%	113	n.d.	n.d.	n.d.	17%	17%	17%	17%	17%	17%	17%	33%	50%	50%	59														Não Atingido
5	5.6	RH	RH_3.2	I1	Assegurar a Gestão Ambiental no ISS, I.P.	Grau de cumprimento das actividades	80%	100%	125	n.d.	n.d.	n.d.	17%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	50%	50%	54														Não Atingido
5	5.6	GI	GI_0.3	I1	Garantir a satisfação dos utilizadores de SI/TI	Grau de satisfação dos utilizadores	80%	95%	119	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	89%	89%	112														Cumprido
6	6.1	DS	DS_3.4	A1	Assegurar a produtividade média em todos os serviços no âmbito do atendimento/ acompanhamento social, com registo no sistema	Produtividade média no âmbito da Acção Social	7	9	129	5,2	5,2	5,5	5,2	5,7	5,7	6,6	6,8	6,6	7,0	9,0	8,4	6,3	90														Não Atingido
6	6.1	DS	DS_5.1.2	I1	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição por PDT	0,55	0,6	109	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	151														Superado
6	6.1	DS	DS_5.1.2	I2	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	N.º de informações e relatórios produzidos / PDT	1,55	1,7	110	2,1	2,5	2,0	2,4	1,9	2,3	2,8	2,7	2,5	2,8	2,7	3,0	2,4	157														Superado
6	6.1	JC	JC_1.3	A28, I1	Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica	N.º de processos registados / PDT	43,9	46,1	105	42,9	49,5	45,9	49,3	46,2	51,0	53,6	41,5	53,3	62,3	58,7	52,8	50,2	114														Superado
6	6.1	JC	JC_1.3	A28, I2	Assegurar os níveis de produtividade na área da protecção jurídica	N.º de propostas de decisão instruídas e elaboradas / PDT	12,6	13,2	105	11,2	11,5	12,6	12,8	13,1	13,7	14,8	15,1	13,1	15,3	14,7	15,1	13,4	106														Superado
6	6.1	IQC	IQC_1.6	A6	Assegurar niveis de produtividade IQ mantendo a média global de produtividade de IQ no ISS em 52 registos PDT	Produtividade média global de IQ no ISS	52	53	102	56	71	68	70	69	64	66	65	62	61	60	64	65	125														Superado
6	6.1	IQC	IQC_2.1	A7	Assegurar os niveis de produtividade no tratamento de reclamações	Produtividade média no tratamento de reclamações de dívida	7	8	114	10,1	10,1	9,2	9,7	9,8	9,9	9,8	9,8	9,7	10,2	9,0	8,8	10,0	143														Superado
6	6.1	PIA	PIA_0.4	A1	Aumentar a produtividade média nas prestações de parentalidade	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	43	45	105	45,7	47,3	48,1	46,5	48,6	47,9	53,4	59,0	48,7	49,6	43,8	47,7	48,4	113														Superado
6	6.1	PIA	PIA_0.4	A2	Aumentar a produtividade média nas prestações de desemprego	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	14,3	14,9	104	19,1	17,1	14,4	15,1	14,7	18,0	20,9	22,6	23,3	20,9	21,8	25,7	19,2	134														Superado
6	6.1	PIA	PIA_0.4	A3	Aumentar a produtividade média nas prestações de doença	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	123	128	104	157,7	167,8	146,0	157,8	151,4	161,7	190,3	163,2	140,8	158,0	146,3	177,5	158,6	129														Superado
6	6.1	PIA	PIA_0.4	A4	Assegurar a produtividade média nas prestações familiares	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	10,1	11	109	11,0	10,9	12,5	10,8	11,2	12,6	12,3	13,0	15,4	15,8	14,7	15,9	12,9	128														Superado
6	6.1	PIA	PIA_0.4	A5	Aumentar a produtividade média no RSI	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	5	6	120	3,9	7,4	6,5	7,8	6,8	7,9	6,8	6,8	6,1	6,6	7,4	8,4	6,8	136														Superado
6	6.1	PD	PD_0.1	A10	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice	Número de requerimentos de Pensão de Velhice concluídos por PDT	7,1	8	113	12,4	13,3	12,3	12,8	14,0	13,9	13,2	12,7	11,8	12,0	13,2	12,3	12,8	180														Superado
6	6.1	PD	PD_0.2	A10	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez	Número de requerimentos de Pensão de Invalidez concluídos por PDT	7	8	114	7,6	9,2	8,7	9,6	8,5	8,7	8,7	9,4	9,0	9,0	8,6	10,9	8,9	127														Superado
6	6.1	PD	PD_0.3	A10	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte	N.º de requerimentos de Pensão de Sobrevivência / Sub. por Morte concluídos por PDT	6,3	6,8	108	6,5	7,5	6,7	7,0	5,9	6,3	6,6	6,8	7,1	8,5	7,3	8,1	7,0	111														Superado
6	6.1	PD	PD_0.4	A2	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI	N.º requerimentos CSI concluídos por pessoa dia trabalho	13	14,3	110	11,0	11,1	10,7	16,0	10,3	12,5	13,7	13,2	13,0	14,9	18,6	14,3	12,9	99														Não Atingido
6	6.1	PD	PD_0.5	A5	Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	4,1	4,5	110	3,9	4,1	4,6	4,4	5,4	5,1	5,6	4,8	5,4	4,8	5,5	4,9	4,8	117														Superado
6	6.2	GI	GI_0.1	I1	Melhorar o Alinhamento Estratégico ISS / II	Grau de concretização das actividades	100%	115%	115	100	100	100	100	100	100	108	117	114	113	111	110	110	110														Cumprido
6	6.2	GI	GI_0.1	A1	Elaborar PESI do ISS	Grau de cumprimento do plano do projecto	100%	90%	110	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100														Cumprido
6	6.2	GI	GI_0.1	A4	Elaborar e divulgar o relatório mensal de actividades da área de GI	Nº de relatórios mensais elaborados	10	12	120	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	120														Superado
6	6.3	GF	GF_0.2	I1	Gerir e controlar o orçamento anual de despesas e receitas do ISS,I.P.	Grau de concretização das actividades	90%	100%	111	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	72%	72%	78%	89%	94%	94%	105														Cumprido
6	6.3	GF	GF_0.8	I1	Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 25 dias	Prazo médio de pagamento das facturas	25	20	120	25	15	5	4	5	5	3	3	3	1	1	n.a.	1	196														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	I1	Garantir o cumprimento das obrigações do ISS, I.P. contratualizadas com os Gestores do POAT, POPH e SAMA nas candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento	% de actividades realizadas de acordo com os Regulamentos Específicos	81%	100%	124	4%	5%	5%	6%	8%	9%	22%	14%	12%	90%	95%	100%	100%	124														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A1	Violência Doméstica	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	86%	100%	117	0%	0%	0%	14%	29%	29%	29%	57%	57%	86%	86%	100%	100%	117														Superado

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
6	6.3	PR	PR_0.3	A2	Sem Abrigo	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específicos do POAT	85%	100%	118	8%	15%	15%	15%	31%	15%	15%	46%	38%	85%	100%	100%	100%	118														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A3	Rede Social	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	85%	100%	118	0%	0%	0%	0%	0%	15%	31%	31%	8%	92%	100%	100%	100%	118														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A4	Go-Pro	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	78%	100%	129	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	44%	56%	100%	100%	129														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A5	Única	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	78%	100%	129	11%	11%	11%	11%	11%	11%	22%	11%	22%	44%	56%	100%	100%	129														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A6	Plano de Formação	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	79%	100%	127	0%	0%	14%	21%	29%	29%	29%	0%	0%	86%	100%	100%	100%	127														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A7	Estudo RSI	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	85%	100%	118	8%	15%	15%	15%	31%	15%	38%	15%	0%	85%	100%	100%	100%	118														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A8	Assistência Técnica 6.12 do POPH	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	78%	100%	129	11%	0%	0%	0%	0%	22%	0%	11%	0%	89%	89%	100%	100%	129														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A9	SCORE III	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.3	PR	PR_0.3	A10	Perfis de Competências	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	85%	100%	118	0%	15%	8%	15%	15%	15%	31%	23%	8%	85%	100%	100%	100%	118														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A11	Ano Europeu do Voluntariado	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	67%	100%	150	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	150														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A12	Operação Multicanal	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do SAMA	86%	100%	117	14%	14%	14%	14%	14%	14%	0%	0%	0%	43%	57%	100%	100%	117														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A13	CIG	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	75%	100%	133	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	50%	25%	75%	75%	100%	100%	133														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A14	CPCJ'S	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POAT	85%	100%	118	8%	8%	8%	8%	8%	15%	46%	23%	23%	92%	100%	100%	100%	118														Superado
6	6.3	PR	PR_0.3	A15	CLDS	% de actividades realizadas de acordo com o Regulamento Específico do POPH	80%	100%	125	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%	7%	9%	99%	99%	100%	100%	125														Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	I1	Assegurar o planeamento das actividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	104%	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	105	105															Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	A1	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15 Jul)	-7 dias (7 de Julho)	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-7	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-7	105															Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	A1.2	Contributos para a versão revista do PAISS	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15 Jun)	-7 dias (7 de Junho)	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	8	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	8	93															Não Atingido
6	6.4	PL	GP_0.1	A2	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15 Dez)	-10 dias (30/Nov)	104	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-10	-10	105															Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	A2.6	Elaboração dos PA por área funcional	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (15 Nov)	-15 dias (30/Out)	105	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.	71															Não Atingido
6	6.4	PL	GP_0.1	A3	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (30 Nov)	-10 dias (15/Nov)	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-10	n.a.	-10	105															Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	A4	Implementar processo de avaliação 360.º	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (30-Out)	-10 dias (15-Out)	105	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-13	n.a.	n.a.	-13	106															Superado
6	6.4	PL	GP_0.1	A5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos	-0,1	110	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.															Eliminado
6	6.4	PL	GP_0.1	A6	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS	Grau de cumprimento de plano de formação	0,8	0,9	113	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.															Eliminado
6	6.4	PL	GP_0.2	I1	Assegurar a monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100	115,186	115	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	120	122	122															Superado
6	6.4	PL	GP_0.2	A1	Elaboração do Relatório de Actividades do ano anterior, incluindo Auto-Avaliação do QUAR, nos prazos definidos	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	15 Abr N+1	30 Mar N+1	115	n.a.	n.a.	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	115															Superado
6	6.4	PL	GP_0.2	A2 , I1	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.	Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (Dia 30)	-6 dias	102	0	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	-3	-5	0	2	-3	-4	-13	105															Superado
6	6.4	PL	GP_0.2	A2 , I2	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano minimizando a informação não disponível.	% de projectos com informação não disponível	10%	5%	150	3%	3%	3%	1%	1%	1%	0%	0%	4%	4%	5%	4%	2%	177														Superado
6	6.4	PL	GP_0.2	A2.1	Recolha e actualização da informação mensal de monitorização de projectos e objectivos	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (Dia 10)	-6 dias	103	39	39	39	38	23	23	21	19	19	17	15	14	250	-8															Não Atingido
6	6.4	PL	GP_0.2	A2.2	Minimizar informação mensal de monitorização de projectos e objectivos não disponível.	% de projectos com informação não disponível	10%	5%	150	3%	3%	3%	1%	1%	1%	0%	0%	4%	4%	5%	4%	2%	177														Superado

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
6	6.4	PL	GP_0.2	A3	Realizar sessões de monitorização do PAISS do ano	N.º de sessões realizadas, conforme plano de trabalho anual, com documentação de suporte e de síntese	2	3	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	2	2	2	2	2	2	2	100														Cumprido
6	6.4	PL	GP_0.2	A4	Implementar o sistema de informação do Planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projecto nas actividades da responsabilidade do GP	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos	-0,1	110	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.														Eliminado
6	6.4	PL	GP_0.2	A5	Implementar a fase II do projecto Gestão por Objectivos no ISS,IP: monitorização dos objectivos e projectos do ISS, IP	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 (30-Dez)	-20 dias (30/Nov)	110	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-53	-53	-53	-53	121														Superado
6	6.4	PL	GP_0.2	A6.1	Organização e preparação do projecto	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0 atrasos (31/Dez)	-10 dias (15/Dez)	104	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.														Eliminado
6	6.5	AP	AP_1.2	I1	Garantir a condução dos procedimentos de aquisição	% de procedimentos desenvolvidos no prazo máximo estabelecido	80%	90%	113	85%	88%	86%	91%	97%	100%	81%	70%	60%	50%	61%	60%	76%	95														Não Atingido
6	6.5	AP	AP_2.1	I1	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem	% de documentos preparados e ordenados para substituição de suporte	80%	90%	113	167%	110%	90%	101%	186%	103%	111%	98%	152%	123%	131%	205%	131%	164														Superado
6	6.5	AP	AP_2.1	I2	Assegurar a preparação da documentação existente para microfilmagem	% de documentos unificados para substituição de suporte	30%	40%	133	149%	145%	93%	126%	93%	83%	85%	83%	101%	123%	100%	48%	103%	342														Superado
6	6.5	AP	AP_2.3	I1	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais	Grau de concretização das actividades	100	111	111	229	205	293	282	357	138	147	122	105	188	383	216	222	229														Superado
6	6.5	AP	AP_2.3	A1	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais	% de documentos acondicionados para transferência	70%	75%	107	108%	113%	137%	133%	165%	87%	88%	82%	66%	136%	147%	117%	115%	164														Superado
6	6.5	AP	AP_2.3	A2	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais	% de documentos em fase semi-activa nos Arquivos Locais transferida para os Arquivos Centrais	70%	75%	107	103%	97%	131%	125%	193%	88%	89%	83%	66%	128%	147%	114%	114%	163														Superado
6	6.5	AP	AP_2.3	A3	Garantir a organização e o tratamento da documentação proveniente dos Arquivos Locais	% de documentos transferidos dos Arquivos Locais que foram inventariados	20%	25%	125	108%	85%	140%	135%	152%	38%	45%	28%	30%	37%	215%	84%	91%	456														Superado
6	6.5	AP	AP_2.4	I1	Garantir a resposta atempada às solicitações em matéria de consultas de documentos	% de respostas asseguradas no prazo máximo estabelecido	80%	90%	113	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	125														Superado
6	6.5	AP	AP_2.5	I1	Garantir a destruição da documentação eliminada existente nos Arquivos Centrais	% de documentação eliminada	80%	90%	113	131%	47%	58%	189%	158%	41%	74%	109%	73%	338%	303%	152%	143%	178														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	I1	Optimizar a Gestão do Património Imobiliário do ISS,IP, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos nas cartas de compromisso	Grau de concretização das actividades	100%	108%	108	128	129	129	133	131	131	129	125	128	126	128	128	128	128														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	A1	Enviar propostas no âmbito da Gestão do Património Imobiliário para aprovação	% de propostas com documentação conforme, enviadas pelos Cdist	75%	80%	107	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	133														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	A2	Contratos de comodato: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos contratos de comodato	% de documentos de apoio preparados no prazo máximo estabelecido (20 du/10 du)	80% em 20 Dias	80% em 10 Dias	107	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	100%	133														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	A3	Novos arrendamentos: Preparação de documentação e envio da proposta dos procedimentos a adoptar, para elaboração de novos arrendamentos	% de pareceres realizados para a elaboração de novos contratos de arrendamento no prazo máximo estabelecido (após o envio da ficha de processo devidamente instruída com os	80%	85%	106	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	125														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	A4	Efectuar a transferência de imóveis para o IGFSS e elaborar a informação de imóveis devolutos.	% de pareceres realizados para a transferência de imóveis para o IGF no prazo máximo estabelecido	80% em 20 Dias	80% em 10 Dias	106	n.a.	100%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	125														Superado
6	6.5	AP	AP_4.3	A5	Assegurar o encaminhamento dos pedidos de aquisição/ reparação (no âmbito da manutenção dos edifícios) em 48 hrs	% de pedidos assegurados no prazo máximo estabelecido	80%	85%	106	98%	96%	100%	97%	100%	100%	100%	88%	96%	96%	100%	100%	100%	125														Superado
6	6.5	QA	QA_0.4	I1	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1	Taxa de acompanhamento do plano de melhorias (recomendações/ propostas)	90%	100%	111	13%	23%	27%	30%	34%	43%	55%	59%	70%	80%	89%	100%	100%	111														Superado
6	6.5	JC	JC_1.4	I1	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos	% de recursos hierárquicos concluídos em 60 DU, que entraram em 2011	80%	90%	113	20%	65%	79%	53%	38%	86%	41%	26%	0%	0%	31%	17%	53%	66														Não Atingido
6	6.5	JC	JC_1.7	I1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos de contra-ordenações	Tempo médio de instrução e decisão de processos de CO	80	70	113	42	80	134	n.a.	66	199	286	232	190	240	505	156	155	6														Não Atingido
6	6.5	GI	GI_1.2	I1	Garantir o Apoio aplicacional ao utilizador	% de pedidos de apoio aplicacional concluídos	80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	58%	56%	64%	n.a.	48%	48%	60														Não Atingido
6	6.5	GI	GI_1.2	I2	Garantir o Apoio aplicacional ao utilizador	Tempo médio de resposta	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.5	GI	GI_1.2	A2, I1	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos	Tempo médio de resposta de 1ª linha	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.5	GI	GI_1.2	A2, I2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional (1ª linha) autonomamente, nos prazos estabelecidos	% de pedidos de apoio concluídos	0,8	0,9	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	46%	37%	41%	n.a.	42%	42%	53														Não Atingido
6	6.5	GI	GI_1.2	A3, I1	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional nos prazos estabelecidos	Tempos médios de resposta de 2ª linha	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.5	GI	GI_1.2	A3, I2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional nos prazos estabelecidos	% de pedidos de apoio concluídos	80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	58%	56%	64%	n.a.	48%	48%	60														Não Atingido
6	6.5	GI	GI_1.2	A4	Implementar acções para redução dos pedidos de apoio	% de pedidos de apoio pós-acção	90%	85%	106	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	77%	77%	86														Não Atingido

											Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
6	6.5	GI	GI_3.4	I1	Assegurar a resposta atempada de pedidos de uniformização dos suportes de informação do ISS	% de respostas a pedidos de uniformização assegurados no prazo máximo estabelecido	85%	95%	112	91%	100%	89%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	114														Superado
6	6.5	AT	AT_0.1	I1	Garantir o cumprimento das fases contratualizadas, de acordo com os processos planeados	% de fases concluídas dentro do prazo	70	90	129	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	26%	n.a.	n.a.	88%	88%	126														Cumprido
6	6.6	AP	AP_4.1	I1	Optimizar o desenvolvimento dos processos administrativos de empreitadas	% de processos inseridos na plataforma electrónica	80%	85%	106	100%	100%	100%	100%	100%	n.a.	100%	100%	100%	n.a.	100%	n.a.	100%	125														Superado
6	6.6	QA	QA_1.2	I1	Modelação do Processo de Gestão de Reclamações	Taxa de processos modelados	80%	100%	125	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	29%	29%	29%	100%	100%	100%	125														Superado
6	6.6	QA	QA_1.2	A5.10	Modelação do Processo de Gestão de Reclamações	Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	80%	100%	125	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.														Eliminado
6	6.6	QA	QA_1.4	I1	Acompanhar a reengenharia de processos no ISS	Taxa de execução das actividades de implementação previstas em cada processo alvo de reengenharia	80%	100%	125	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.														Eliminado
6	6.6	GF	GF_0.4	I1	Concluir a centralização do centro de recepção e conferência de facturas	% centralização de contabilização	50%	75%	150	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.														Eliminado
6	6.6	GF	GF_0.6	I1	Melhorar a qualidade da informação analítica	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	0	-2	112	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.														Eliminado
6	6.6	GF	GF_7.3	I1	Optimizar os recursos financeiros - Tesouraria Única	Grau de cumprimento das actividades	90%	95%	106	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.														Eliminado
6	6.6	GI	GI_1.1	I1	Assegurar a implementação dos Sistemas de Informação de acordo com os prazos estabelecidos	Grau de Cumprimento dos planos de projecto	100%	90%	110	n.d.	n.d.	n.d.	97%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	n.d.	98%	98%	102														Cumprido
6	6.6	GI	GI_1.3	I1	Melhorar a qualidade dos Sistemas de Informação	Minimizar o n.º de erros detectados após 1 mês da entrada em produção das novas versões das aplicações	8;0	5;0	138	n.d.	n.d.	n.d.	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,5	n.d.	0,4	0,4	195														Superado
6	6.6	GI	GI_1.3	I2	Melhorar a qualidade dos Sistemas de Informação	% média da realização das actividades previstas	80%	100%	125	n.a.	n.a.	n.a.	103%	84%	92%	129%	89%	92%	100%	n.d.	94%	94%	118														Cumprido
6	6.6	GI	GI_3.2	I1	Gerir Projectos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem,expedição e tratamento de	Grau de Cumprimento do Plano do Projecto	100%	90%	110	100%	97%	95%	96%	93%	91%	96%	96%	95%	95%	96%	96%	96%	104														Cumprido
6	6.6	PR	PR_0.5	I1	Optimizar a Gestão dos Programas	% de actividades realizadas face às previstas	50%	75%	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	33%	33%	58%	58%	58%	58%	58%	139														Cumprido
6	6.7	GI	GI_2.1	I1	Melhorar a Qualidade de Dados do SISS	Grau de concretização das actividades / projectos	100%	135%	135	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	173	173	173														Superado
6	6.7	GI	GI_2.1	A1	Projecto de redução do número de NISS's duplicados das pessoas singulares relativamente ao n.º de potenciais duplicados	Taxa de correcção de NISS duplicados	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A2	Implementação do processo "Fecho de Qualificação de TCO sem RR"	Taxa de correcção manual	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A3	Implementação do processo "Enriquecimento de Datas de Óbito"	Taxa de correcção manual	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A4	Projecto "Actualização no SISS dos agregados familiares cujo elemento 'Próprio' se encontra falecido"	Taxa de resolução das situações detectadas	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A5	Projecto "Enriquecimento no SISS do campo "Sexo" de PS (no estado "Não especificado" ou desconhecido)"	Taxa de enriquecimento dos não preenchidos	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A6	Projecto "Enriquecimento no SISS do Estado Civil de PS (no estado "Não especificado" ou não preenchido)	Taxa de preenchimento do Estado Civil nos NISS's activos	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A7	Projecto "Enriquecimento no SISS do campo Doc Identificação de PS (no estado não preenchido ou inválido)"	Taxa de preenchimento do Doc. Identificação nos NISS's activos	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A8	Projecto "Correcção de sobreposições de GR em histórico mensal, no periodo de 2000/01 a 2003/03 (movimentos migrados)"	Taxa de correcção do universo-alvo definido	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.1	A9	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correcção dos erros das DR's (stock)	Taxa de redução de erros	-36%	-41%	114	n.a.	n.a.	n.a.	-35%	-39%	-43%	-45%	-47%	-51%	-53%	-57%	-59%	-59%	164														Superado
6	6.7	GI	GI_2.1	A10	Propor projectos estruturantes de QD para desenvolvimento	Nº de propostas aprovadas	1	2	200	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	2	2	200														Superado
6	6.7	GI	GI_2.1	A11	Elaborar estudos prévios sobre questões relacionadas com Qualidade de Dados, que sejam reportadas pelos SC ou outros intervenientes	Grau de cumprimento do calendário dos projectos	100%	90%	110	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	I1	Melhorar a Segurança de Dados do ISS	Grau de concretização das actividades / projectos	100%	120%	120	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	120	120	120														Superado
6	6.7	GI	GI_2.2	A1	Elaborar uma nova versão da Política de Gestão de Acessos (PGA)	Avaliação da qualidade da nova versão da PGA	3	4	133	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A2	Implementar novos procedimentos de Segurança de Dados, em função de novas necessidades e melhorias	Grau de implementação dos novos procedimentos aprovados	90%	100%	111	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	111														Superado

										Execução Mensal - VA (Valor Actual)													Conc.	Semáforo													
OE	OE	AF	Ref. Obj.	Ref. Act.	Objectivos/ Actividades e Projectos	Designação do Indicador	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	2011	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2011	Situação 2011
6	6.7	GI	GI_2.2	A3	Propor novos projectos de Segurança de Dados, tendo em vista a introdução de melhorias globais no âmbito da Segurança de Informação	Nº de novos projectos de Segurança de Dados aprovados	1	2	200	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	2	200														Superado
6	6.7	GI	GI_2.2	A5	Assegurar a definição e aprovação de perfis das novas aplicações, antes da sua entrada em produção	% de aplicações com perfis formalmente aprovados na data de entrada em produção	90%	100%	111	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	111														Superado
6	6.7	GI	GI_2.2	A6	Apoiar as Equipas de Gestão de Acessos locais no exercício das suas funções	Tempo médio de resposta a pedidos de apoio de Equipas de Gestão de Acessos locais	Eliminado	Eliminado	n.a.	0,03	0,02	0,01	0,01	0,01	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0,00	0,00	n.a.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A7	Apoiar o utilizador em pedidos relacionados com Gestão de Acessos	Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos	1,5	1	133	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A9	Implementar acções de melhoria decorrentes da auditoria	Taxa de implementação das acções de melhoria aprovadas	90%	100%	111	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A10	Implementar procedimento automático para desactivação de utilizadores que, estando activos no sistema, efectuaram o último acesso ao SISS há mais de 9 meses	Taxa de desactivação de utilizadores	97%	100%	103	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	1	103														Superado
6	6.7	GI	GI_2.2	A11	Rever os perfis atribuídos aos colaboradores das áreas de IQC e PA	Data de conclusão de revisão dos perfis dos colaboradores de IQC/PA conforme reportado no relatório final	Dez (250 du)	Nov (230 du)	108	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Nov-11	Nov-11	108														Superado
6	6.7	GI	GI_2.2	A11.1.3	Retirar os perfis não validados	Data de conclusão da actividade	Dez (250 du)	Nov (230 du)	108	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A11.2.3	Retirar os perfis não validados	Data de conclusão da actividade	Dez (250 du)	Nov (230 du)	108	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A12	Assegurar o cumprimento da PGA e novos procedimentos de Seg. Dados divulgados pelo NAD	Nº de inconformidades detectadas	3	0	200	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.														Eliminado
6	6.7	GI	GI_2.2	A13	Preparar e implementar, em articulação com o CCF, acção de formação sobre Segurança de Dados e PGA, proposta para 2011, e dirigida aos Dirigentes do ISS	Grau de Cumprimento do plano de projecto	Eliminado	Eliminado	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.														Eliminado

ANEXO 4

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x			Estão implementadas algumas técnicas de controlo interno (ex: segregação de funções) em alguns serviços, a par de um conjunto específico de tarefas de controlo interno associadas aos próprios sistemas de informação aplicáveis. De referir ainda a existência do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, transversal a todas as áreas do ISS, I.P, com as respetivas medidas de controlo interno associadas a cada atividade. Não obstante, a descrição dos fluxos de processos ainda não cobre todos os processos das áreas de negócio e suporte do ISS, IP.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Cada ação de auditoria interna incide, entre outros objetivos, sobre a legalidade e regularidade dos procedimentos.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Para além de uma equipa de auditores internos com formação multidisciplinar, estes possuem formação específica para o efeito.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			Existe uma Carta de Auditoria Interna e um Manual de Procedimentos, em permanente atualização.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			Anualmente é realizado um levantamento de necessidades de formação, remetido ao serviço competente do ISS para o efeito.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x			Dependência direta do Conselho Diretivo.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			Ver 2.2.5 do Relatório.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	x			A estrutura organizacional do ISS, IP respeita o preceituado na Lei.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			x	Foram em 2011 efetuadas as avaliações do ano 2010 relativas a 100% dos colaboradores.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?			x	Em 2011 7.866 colaboradores participaram em pelo menos uma ação de formação. Considerando o n.º de RH final, 9.914, a % é de cerca de 79%.

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Os processos da área administrativa e financeira estão descritos.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			O plano de compras é elaborado anualmente.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		x		Não está implementada formalmente a rotação de funções entre colaboradores.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			As responsabilidades funcionais estão definidas nas descrições de processos e manuais técnicos.
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			Os circuitos dos documentos estão definidos nas descrições de processos e manuais técnicos.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			O documento está aprovado e divulgado, estando publicado na página da Internet do ISS, IP.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			As medidas previstas no Plano foram objeto de execução, monitorização e avaliação.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			Para suporte às atividades de Administração Geral existem sistemas de informação que suportam a gestão de RH e salários, a formação interna e externa, o controlo de assiduidade, um sistema que suporta a área Financeira, Compras e Património e um sistema de suporte à gestão documental.
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 2011 a 64, das quais 31* são integradas no SISS (Sistema Integrado de Segurança Social), 6 destas estão disponíveis em versão Web para utilização pelos parceiros do ISS e 27 são aplicações em produção a nível nacional mas não integradas, das quais existem 4 aplicações locais a descontinuar brevemente. * Aplicação PPCJ foi descontinuada
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, no entanto, em 2011 se materializou apenas em dois projetos (correção de erros de remunerações e de algumas situações a nível de agregados familiares) por escassez de recursos.

4 – Fiabilidade dos sistemas de informação (cont.)				
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. Neste âmbito implementaram-se em 2011 os seguintes datamarts: OCIP – 1ª fase (Gestão de Orçamentos e Contas das IPSS – iniciado em 2010); GESRISP (Gestão de Riscos Profissionais – finalizado no início de 2012). Para além disso, em 2011 deu-se início a um projeto de manutenção evolutiva do datamart de Contraordenações, a finalizar em 2012.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			A Segurança de Dados é uma prioridade, tendo sido executados em 2011 os projetos de revisão dos perfis atribuídos a todos os colaboradores das áreas funcionais de Identificação, Qualificação e Contribuições, e Prestações e Atendimento. Implementou-se também, em articulação com o Instituto de Informática, um processo automático para desativação de todos os utilizadores que não acedem ao SISS há mais de 9 meses.
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, otimizando 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 proteção contra vírus e SpyWare, com o objetivo 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.

ANEXO 5

Monitorização Mensal do QUAR

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2010/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	108%	110%	112%	110%	108%	108%	106%	108%	101%	100%	102%	102%	**102%**	**113**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	1%	5%	8%	13%	19%	24%	30%	33%	39%	45%	52%	61%	**61%**	**122**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**43%**		**46%**	**106**	**36%**	**36%**	**38%**	**39%**	**40%**	**41%**	**42%**	**43%**	**43%**	**44%**	**44%**	**46%**	**46%**	**106**														X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**67%**	0%	**69%**	103	59%	60%	62%	63%	65%	66%	68%	69%	69%	70%	71%	72%	**72%**	**108**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**5%**	0%	**7%**	140	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%	1,0%	1,6%	1,7%	1,9%	1,9%	2,3%	3,7%	**3,7%**	**69**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**75%**	0%	**77%**	103	59%	60%	64%	65%	67%	67%	68%	69%	71%	71%	76%	78%	**78%**	**103**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**62%**	0%	**72%**	116	0%	8%	21%	22%	30%	36%	41%	45%	47%	47%	49%	71%	**71%**	**115**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	4%	9%	14%	18%	21%	25%	28%	32%	35%	38%	41%	45%	**45%**	**89**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 4	**25**	**83,0**	0	**91,0**	110	85	87	95	98	111	100	97	85	99	104	103	99	**97**	**117**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 4					**108**														**136**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,25**	**43,0**	0	**45,0**	105	45,7	47,3	48,1	46,5	48,6	47,9	53,4	59,0	48,7	49,6	43,8	47,7	**48,4**	**113**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,25**	**14,3**	0	**14,9**	104	19,1	17,1	14,4	15,1	14,7	18,0	20,9	22,6	23,3	20,9	21,8	25,7	**19,2**	**134**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**8,75**	**123,0**	0	**128,0**	104	157,7	167,8	146,0	157,8	151,4	161,7	190,3	163,2	140,8	158,0	146,3	177,5	**158,6**	**129**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,25**	**10,1**	0	**11,0**	109	11,0	10,9	12,5	10,8	11,2	12,6	12,3	13,0	15,4	15,8	14,7	15,9	**12,9**	**128**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**5**	**7,1**	0	**8,0**	113	12,4	13,3	12,3	12,8	14,0	13,9	13,2	12,7	11,8	12,0	13,2	12,3	**12,8**	**180**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**4,375**	**7,0**	0	**8,0**	114	7,6	9,2	8,7	9,6	8,5	8,7	8,7	9,4	9,0	9,0	8,6	10,9	**8,9**	**127**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**3,125**	**6,3**	0	**6,8**	108	6,5	7,5	6,7	7,0	5,9	6,3	6,6	6,8	7,1	8,5	7,3	8,1	**7,0**	**111**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 4					**109**														**154**														X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**12,5**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,38	0,60	0,61	0,71	0,82	0,87	0,85	1,02	0,85	0,81	0,84	1,46	**0,83**	**151**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**12,5**	**1,55**	0	**1,70**	110	2,14	2,49	1,96	2,36	1,92	2,31	2,81	2,74	2,49	2,81	2,67	3,00	**2,44**	**157**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8	100% / 4	**25**	**25**	0	**20**	120	25	15	5	4	5	5	3	3	3	1	1	1	**1**	**196**														X			
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 7					**103**														**100**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**1,5**	**95%**	0	**97%**	102	91%	90%	91%	94%	95%	96%	94%	89%	90%	96%	97%	97%	**93%**	**98**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**1,5**	**95%**	0	**97%**	102	91%	87%	89%	96%	92%	96%	95%	88%	91%	80%	81%	89%	**89%**	**94**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**9,786**	**95%**	0	**97%**	102	96%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	94%	93%	95%	98%	98%	**96%**	**101**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**1,5**	**65%**	0	**72%**	111	53%	36%	51%	64%	67%	80%	85%	81%	77%	76%	70%	76%	**68%**	**105**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 7					**110**														**112**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**8,571**	**50**	0	**45**	110	48	51	51	49	45	43	40	48	48	42	36	40	**45**	**110**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**5,714**	**50**	0	**45**	110	41	37	40	35	44	38	44	43	44	43	46	46	**42**	**116**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 7					**110**														**122**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**8,571**	**53**	0	**48**	109	65	56	75	36	58	50	37	49	46	53	63	58	**55**	**96**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**5,714**	**30**	0	**27**	110	36	18	18	16	26	22	21	23	30	28	21	19	**23**	**123**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais – Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação – Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 7					**105**														**105**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,286**	**84%**	0	**89%**	106	100%	99%	96%	96%	92%	91%	94%	92%	92%	95%	93%	93%	**94%**	**112**																Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**3,143**	**81%**	0	**86%**	106	98%	92%	76%	79%	79%	95%	93%	99%	98%	99%	100%	100%	**91%**	**112**																Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**2,286**	**80%**	0	**90%**	113	72%	69%	82%	85%	80%	77%	77%	86%	85%	91%	90%	89%	**81%**	**101**																
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**8**	**97%**	0	**99%**	102	99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	**99%**	**102**																
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**0,571**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13	100% / 7	**14,29**	**37%**	0	**44%**	119	58%	59%	57%	57%	57%	60%	60%	58%	61%	62%	62%	60%	**59%**	**160**														X			
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14	100% / 7	**14,29**	**85%**	0	**90%**	106	92%	97%	93%	93%	94%	94%	93%	93%	92%	92%	93%	94%	**93%**	**110**														X			
OB 15 Formação			100% / 7					**119**														**118**															X		
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1	30%	**4,286**	**70%**	0	**80%**	114	6%	15%	34%	39%	48%	53%	55%	56%	62%	68%	75%	82%	**82%**	**118**																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2	10%	**1,429**	**10%**	0	**15%**	150	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	12%	12%	12%	12%	12%	12%	17%	**17%**	**166**																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3	20%	**2,857**	**3**	0	**4**	133	n.a.	n.a.	n.a.	3,01	3,02	3,04	3,04	3,04	3,30	3,07	3,09	3,11	**3,11**	**104**																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4	40%	**5,714**	**70%**	0	**75%**	107	n.d	n.d	n.d	41%	44%	44%	44%	72%	74%	76%	77%	79%	**79%**	**113**																
Eficácia			40%						48,1	50	47,6	47,2	46	46,1	45	45	44	43	43	43	43	**107,5**																
Eficiência			25%						27,2	32,5	33,8	36,1	36,3	36,9	39	38	37	39	39	43,5	38	**150,8**																
Qualidade			35%						34,3	36,7	36	43	40,3	42,2	42	41	41	41	41	41,3	41	**116,1**																
Resultado*									**110**	**119**	**117**	**126**	**123**	**125**	**126**	**125**	**122**	**123**	**123**	**128**	**121,3**																	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.

Semáforo:

- Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100%+Taxa de Esforço)
- Meta alcançada (% de concretização igual ou superior a 100%)
- Meta recuperável (% de concretização igual ou superior a 90%)
- Meta com atraso (% de concretização inferior a 90%)
- Monitorização não disponível no mês
- Monitorização não aplicável no mês

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

$$100+(R-M)/M\times 100$$

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

$$100+(M-R)/M\times 100$$

sendo R o resultado e M a meta

ANEXO 6

Monitorização Mensal dos Centros Distritais

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – % Conc.																			
									Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	
EFICÁCIA																												
OB 1 Inserção RSI	**DS 3.2 I1**	**Ind 1**	100% / 4	**25**	**90%**	**0%**	**95%**	**106**	**123**	**125**	**113**	**124**	**121**	**137**	**125**	**108**	**120**	**155**	**113**	**124**	**101**	**130**	**111**	**150**	**139**	**122**	
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	**DS 5.1.1 I1**	**Ind 2**	100% / 4	**25**	**50%**	**0%**	**60%**	**120**	**116**	**111**	**90**	**127**	**100**	**145**	**151**	**104**	**122**	**119**	**124**	**111**	**120**	**110**	**132**	**136**	**121**	**145**	
OB 3 Programas de investimento	**PR 0.1 A2 I1**		100% / 4	**25**	**61%**		**63%**	**102**	**99**	**125**	**105**	**98**	**88**	**83**	**105**	**121**	**107**	**112**	**110**	**95**	**131**	**110**	**125**	**89**	**99**	**91**	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**75%**	0%	**76%**	102	105	134	106	114	80	83	113	114	95	115	114	93	132	112	123	89	103	90	
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**15%**	0%	**17%**	111	18	158	31	24	155	50	10	307	691	114	46	12	352	26	122	58	70	73	
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**99%**	0%	**100%**	101	100	100	120	100	92	97	100	102	100	91	79	150	90	138	188	110	96	105	
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**n.a.**		n.a.	52	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	95	n.a.	n.a.	n.a.	99	n.a.	n.a.	93	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	**GF 0.11 I1**	**Ind 4.1**	100% / 4	**25**	**50%**	**0%**	**55%**	**110**	**69**	**73**	**83**	**52**	**144**	**94**	**103**	**102**	**119**	**86**	**78**	**71**	**86**	**90**	**94**	**96**	**91**	**115**	
EFICIÊNCIA																												
OB 5 Gestor Contribuinte	**IQC 2.2 A3 I1**	**Ind 5**	100% / 3	**33,33**	**69,0**	**0**	**75,0**	**109**	**114**	**131**	**118**	**112**	**88**	**109**	**116**	**145**	**124**	**112**	**115**	**118**	**94**	**111**	**112**	**110**	**117**	**149**	
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**108**	**164**	**164**	**98**	**164**	**129**	**142**	**164**	**136**	**164**	**152**	**152**	**164**	**157**	**164**	**130**	**164**	**163**	**164**	**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**52,0**	0	**55,0**	106	102	140	132	203	167	175	193	146	209	114	220	131	130	149	112	153	110	137	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**10,0**	0	**12,0**	120	179	222	152	160	150	231	148	202	234	273	187	118	169	132	161	111	119	134	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**130,0**	0	**135,0**	104	145	150	123	144	120	174	150	156	206	171	144	171	171	157	144	134	122	118	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**9,0**	0	**9,9**	110	153	201	190	119	116	140	168	171	292	164	126	136	175	121	138	173	153	280	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	308	216	64	236	138	106	236	106	234	118	142	297	138	286	119	372	296	916	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**10,0**	0	**11,0**	110	212	341	43	260	131	110	150	128	113	167	162	176	182	177	124	119	140	182	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**12,8**	0	**14,1**	110	116	169	90	67	115	103	106	92	125	95	149	117	114	97	106	142	142	124	
OB 7 Produtividade respostas sociais	**DS 5.1.2**		100% / 3					**109**	**72**	**126**	**107**	**150**	**142**	**150**	**149**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**87**	**93**	**150**	**113**	**121**	**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	93	124	102	191	216	204	175	200	189	125	175	205	231	113	142	115	109	165	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	52	128	113	123	67	125	123	546	149	179	190	123	173	61	45	608	117	77	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																				
QUALIDADE																												
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**	**89**	**108**	**104**	**106**	**109**	**94**	**109**	**105**	**108**	**96**	**100**	**99**	**103**	**106**	**93**	**107**	**108**	**106**	
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	83	100	102	102	104	101	104	103	104	96	96	97	101	103	98	103	104	104	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	85	102	100	103	104	84	103	86	103	94	85	103	103	104	80	95	105	104	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99	104	104	103	104	103	104	104	103	99	100	100	103	103	96	104	103	104	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	37	151	106	135	152	40	152	131	152	75	118	91	102	128	78	138	149	120	

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – % Conc.																	
									Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**	**137**	**119**	**134**	**153**	**140**	**145**	**132**	**136**	**125**	**148**	**98**	**148**	**86**	**113**	**94**	**86**	**149**	**134**
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**22**	0	**20**	110	141	113	142	153	140	148	127	127	133	161	93	153	82	113	95	87	160	133
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**28**	0	**25**	110	132	126	123	153	140	140	140	150	113	127	105	140	91	113	94	85	133	135
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**	**96**	**115**	**139**	**179**	**128**	**127**	**177**	**161**	**163**	**103**	**11**	**142**	**146**	**143**	**114**	**123**	**163**	**157**
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**90**	0	**81**	110	137	133	88	130	112	156	160	153	112	120	-26	147	103	155	135	88	114	147
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**30**	0	**27**	110	94	115	140	180	129	126	178	161	165	102	12	142	147	143	113	124	164	157
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**	**107**	**110**	**108**	**108**	**109**	**108**	**108**	**107**	**109**	**107**	**99**	**109**	**109**	**103**	**107**	**109**	**110**	**109**
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	114	113	111	113	113	113	104	104	116	108	115	112	114	98	110	109	114	115
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	108	118	118	118	118	118	116	118	118	118	103	118	118	113	118	118	118	118
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	113	119	109	111	118	108	111	101	113	104	85	116	113	85	100	118	121	115
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	99	103	103	103	103	103	103	103
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																			
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																			
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																			
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																			
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																			
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																			
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																			

		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Eficácia	40%	101,7	108,5	97,89	100,3	113,3	114,8	121,1	108,8	116,7	118,1	106,4	100,5	109,4	109,9	115,5	117,8	112,6	118,2
Eficiência	25%	117	140,2	108	142,1	119,5	133,5	142,8	143,7	146,3	138,3	139,2	144,2	134	120,7	111,9	141,5	131,2	144,7
Qualidade	35%	107,2	112,9	121,2	136,7	121,8	118,4	131,6	127,2	126,4	113,3	76,85	124,7	110,7	116,4	101,8	106,1	132,5	126,5
Resultado		107,5	118	108,6	123,5	117,8	120,8	130,2	123,9	127,5	121,5	104,3	119,9	116	114,9	109,8	119,6	124,2	127,7

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

Semáforo:

- Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100%+Taxa de Esforço)
- Meta alcançada (% de concretização igual ou superior a 100%)
- Meta recuperável (% de concretização igual ou superior a 90%)
- Meta com atraso (% de concretização inferior a 90%)
- Monitorização não disponível no mês
- Monitorização não aplicável no mês

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

$$100+(R-M)/M\times 100$$

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

$$100+(M-R)/M\times 100$$

sendo R o resultado e M a meta

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	25	90%	0%	95%	106	107%	112%	113%	113%	112%	114%	114%	113%	114%	109%	112%	111%	111%	123														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	25	50%	0%	60%	120	0%	5%	6%	9%	20%	26%	27%	32%	43%	47%	52%	58%	58%	116															X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	25	61%		63%	102	48%	49%	49%	49%	52%	54%	57%	58%	58%	59%	59%	61%	61%	99																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	18,75	75%	0%	76%	102	62%	62%	63%	64%	68%	70%	74%	75%	76%	76%	77%	78%	78%	105																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	2,5	15%	0%	17%	111	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,8%	2,7%	2,7%	18																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	2,5	99%	0%	100%	101	94%	95%	95%	95%	95%	95%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	100																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	1,25	n.a.	0%	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.																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	25	50%	0%	55%	110	3%	6%	10%	15%	17%	20%	23%	25%	27%	29%	32%	34%	34%	69																X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	33,33	69,0	0	75,0	109	81	82	77	80	70	85	79	77	80	79	80	82	79	114													X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	33,33				108														164													X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	1,67	52,0	0	55,0	106	43,1	51,6	65,1	61,8	54,6	42,9	58,1	46,0	46,9	58,1	53,1	65,8	53,2	102																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	1,67	10,0	0	12,0	120	14,7	13,5	12,6	20,4	20,6	15,9	18,4	22,4	18,2	19,9	20,6	19,4	17,9	179																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	11,67	130,0	0	135,0	104	181,9	191,4	201,8	231,1	225,0	242,1	205,6	199,8	184,1	160,8	146,2	162,6	188,3	145																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	1,67	9,0	0	9,9	110	10,6	11,1	11,0	14,4	18,6	10,3	12,6	10,6	7,9	16,1	21,0	19,2	13,8	153																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	6,67	10,0	0	11,0	110	32,9	33,2	31,5	33,3	32,7	37,8	44,5	24,9	32,1	24,3	26,7	24,8	30,8	308																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	5,83	10,0	0	11,0	110	20,1	27,3	22,2	23,6	19,1	18,9	16,8	14,8	18,5	10,9	29,0	43,6	21,2	212																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	4,17	12,8	0	14,1	110	13,1	23,6	12,3	15,3	8,7	20,9	22,3	10,1	15,7	14,8	11,4	18,3	14,9	116																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					109														72															X	
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	16,67	0,55	0	0,60	109	0,06	0,40	0,08	0,24	0,85	0,57	0,13	0,99	1,01	0,37	0,60	1,69	0,51	93																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	16,67	1,55	0	1,70	110	0,90	0,78	0,63	0,64	0,71	0,66	1,06	0,73	0,70	0,72	0,73	2,13	0,81	52																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			n.a.		n.a.																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					103														89															X	
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	2,63	95%	0	97%	102	32%	32%	49%	77%	90%	95%	95%	96%	97%	96%	96%	97%	79%	83																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	2,63	95%	0	97%	102	92%	90%	74%	87%	84%	92%	94%	91%	84%	60%	71%	80%	81%	85																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	17,13	95%	0	97%	102	95%	92%	94%	92%	93%	96%	95%	92%	92%	95%	96%	96%	94%	99																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	2,63	65%	0	72%	111	36%	47%	56%	9%	5%	14%	27%	12%	12%	19%	15%	67%	24%	37																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					110														137													X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	15	22	0	20	110	19	19	12	12	12	11	12	13	12	10	14	17	13	141																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	10	28	0	25	110	22	15	16	13	19	17	18	15	18	27	24	29	19	132																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					110														96															X	
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	0,75	90	0	81	110	109	54	103	38	60	40	49	32	33	40	39	23	57	137																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	24,25	30	0	27	110	87	26	18	17	24	13	21	14	19	9	7	6	32	94																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação	Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais – Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação – Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4				**105**														**107**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	95%	96%	98%	97%	100%	96%	97%	100%	92%	96%	**97%**	**114**																Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	91%	83%	100%	98%	98%	100%	83%	87%	78%	93%	100%	100%	**92%**	**108**																Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	93%	92%	83%	92%	86%	96%	96%	87%	86%	88%	92%	92%	**90%**	**113**																
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.d.	100%	100%	**100%**	**118**																Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																															
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																															
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																															
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																															
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																															
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																															
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																															
Eficácia			40%					37,9	50,3	42	41,8	45,5	46	43	43	45	42	41	40,7	41	**101,7**																
Eficiência			25%					27,7	32,3	27,1	30,6	32,9	34	31	32	34	27	31	46,3	29	**117,0**																
Qualidade			35%					19,8	37,9	42,1	42,6	39,9	44	41	43	41	43	44	43,7	38	**107,2**																
Resultado*								**85,3**	**120**	**111**	**115**	**118**	**124**	**116**	**118**	**120**	**112**	**117**	**131**	**107,5**																	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	110%	120%	123%	120%	114%	120%	113%	115%	113%	109%	117%	112%	**112%**	**125**													X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	5%	9%	13%	19%	24%	30%	34%	35%	39%	48%	56%	**56%**	**111**														X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**34%**		**39%**	**115**	**28%**	**28%**	**28%**	**29%**	**30%**	**39%**	**40%**	**40%**	**41%**	**41%**	**42%**	**43%**	**43%**	**125**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**61%**	0%	**72%**	117	67%	67%	68%	70%	73%	75%	76%	76%	79%	80%	81%	82%	**82%**	**134**																Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**10%**	0%	**10%**	100	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,7%	16,1%	16,1%	16,1%	16,1%	16,4%	16,4%	**16,4%**	**158**																Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**99%**	0%	**99%**	100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	**99%**	**100**																Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**44%**	0%	**88%**	200	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23%	**23%**	**52**																
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	3%	7%	12%	14%	17%	20%	23%	26%	28%	31%	34%	36%	**36%**	**73**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**65,0**	0	**72,0**	111	81	81	80	83	83	83	87	78	91	94	99	88	**85**	**131**													X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**110**														**164**													X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**28,0**	0	**29,0**	104	38,4	40,6	41,5	39,8	44,5	46,5	40,9	37,9	32,3	37,2	41,3	33,5	**39,3**	**140**																
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**12,5**	0	**13,2**	106	33,7	34,4	30,2	26,9	26,4	28,5	30,9	29,6	24,3	25,3	24,4	24,9	**27,7**	**222**																
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**48,0**	0	**50,0**	104	84,4	88,1	90,2	93,1	68,2	68,8	69,3	62,5	62,2	66,4	64,2	64,9	**72,2**	**150**																
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**8,0**	0	**10,0**	125	22,5	17,3	22,3	17,1	21,2	19,7	18,3	25,7	13,5	10,9	12,8	10,1	**16,1**	**201**																
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	3,8	3,4	3,8	3,9	5,5	5,1	4,2	6,5	9,9	12,8	13,6	11,5	**5,4**	**216**																
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**1,7**	0	**1,9**	110	3,8	6,2	5,0	4,9	4,4	4,0	3,5	7,6	8,6	7,7	13,7	9,3	**5,8**	**341**																
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**2,6**	0	**2,9**	110	3,6	3,4	4,4	3,7	3,7	3,8	3,7	7,0	6,5	7,3	5,0	6,3	**4,4**	**169**																
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**126**													X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,55	0,89	0,58	0,67	0,81	0,68	0,87	0,58	0,38	0,41	0,81	0,86	**0,68**	**124**																
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,40	1,60	2,00	2,31	1,25	1,60	2,00	1,24	1,71	2,80	2,83	2,86	**1,99**	**128**																
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																															
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**108**													X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	94%	93%	94%	88%	88%	97%	99%	99%	96%	98%	98%	**95%**	**100**																
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	97%	96%	95%	94%	99%	98%	97%	98%	93%	99%	98%	**97%**	**102**																
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	99%	97%	98%	99%	99%	99%	100%	100%	98%	99%	**99%**	**104**																
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	96%	100%	96%	100%	98%	98%	99%	95%	100%	99%	98%	99%	**98%**	**151**																Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**119**													X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	13	12	8	11	9	8	10	20	13	16	14	21	**13**	**113**																
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**19**	0	**17**	110	13	11	14	11	16	11	10	10	14	11	11	38	**14**	**126**																
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**115**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**167**	0	**150**	110	60	30	261	170	n.a.	86	111	36	n.a.	n.a.	78	35	**112**	**133**																Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**30**	0	**27**	110	15	9	38	83	11	35	25	37	4	6	25	9	**26**	**115**																Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais – Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação – Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**110**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	86%	94%	89%	100%	100%	100%	100%	**96%**	**113**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	91%	90%	95%	96%	97%	95%	83%	97%	96%	98%	98%	95%	**95%**	**119**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.a.	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	52,9	51,9	48	47,3	44,9	48,5	48	47	46	44	44	43,4	43	**108,5**
Eficiência	25%	33,5	38,3	36,8	38,2	35,8	35,3	37	38	41	47	55	49,4	35	**140,2**
Qualidade	35%	42,3	44,7	37,7	24,6	44,5	39,1	41	35	46	44	40	37,1	40	**112,9**
Resultado*		**129**	**135**	**122**	**110**	**125**	**123**	**126**	**120**	**133**	**135**	**139**	**130**	**118,0**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	199%	208%	213%	217%	221%	222%	224%	227%	96%	98%	101%	102%	**102%**	**113**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	0%	1%	2%	3%	5%	8%	14%	15%	17%	22%	30%	45%	**45%**	**90**																X	
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**42%**		**43%**	**102**	**38%**	**39%**	**39%**	**40%**	**41%**	**41%**	**42%**	**42%**	**43%**	**43%**	**43%**	**44%**	**44%**	**105**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**70%**	0%	**71%**	101	67%	67%	69%	70%	71%	72%	72%	73%	74%	74%	74%	75%	**75%**	**106**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**3%**	0%	**4%**	131	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%	0,6%	0,8%	**0,8%**	**31**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**37%**	0%	**38%**	104	28%	28%	28%	31%	31%	31%	34%	35%	36%	36%	44%	44%	**44%**	**120**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	4%	8%	14%	17%	20%	24%	27%	30%	33%	35%	38%	42%	**42%**	**83**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**82,0**	0	**90,0**	110	98	97	99	94	99	93	94	99	94	100	100	100	**97**	**118**													X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**108**														**98**															X	
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**27,0**	0	**29,0**	107	44,5	39,3	36,2	39,0	36,6	36,0	33,3	48,6	34,2	29,4	24,0	39,6	**35,6**	**132**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**13,0**	0	**14,3**	110	14,1	12,6	16,4	14,6	12,2	17,6	29,4	35,3	24,8	20,7	23,8	30,4	**19,7**	**152**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**112,0**	0	**118,0**	105	149,5	154,9	121,8	146,9	124,1	139,8	150,4	135,8	104,7	123,9	122,9	242,7	**138,0**	**123**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**7,0**	0	**8,0**	114	9,9	11,7	12,0	17,7	11,8	12,2	13,6	19,2	13,2	13,4	13,3	19,1	**13,3**	**190**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	5,6	9,3	5,7	9,5	7,1	7,0	5,6	6,5	4,4	5,9	5,9	7,2	**6,4**	**64**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**9,0**	0	**9,9**	110	2,9	5,2	3,9	5,1	2,7	3,2	3,5	3,9	2,2	3,4	4,8	7,7	**3,9**	**43**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**5,0**	0	**5,5**	110	4,8	6,4	5,0	5,6	4,5	5,5	2,6	4,4	2,5	6,3	3,8	4,5	**4,5**	**90**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**107**														X		
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,00	0,21	0,14	0,16	0,29	0,50	0,79	0,23	0,53	0,58	0,66	1,48	**0,56**	**102**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,38	1,26	1,48	1,15	2,65	1,95	1,79	0,95	1,52	2,11	2,53	2,42	**1,75**	**113**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**104**													X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	96%	95%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	98%	98%	96%	97%	**97%**	**102**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	86%	89%	83%	99%	98%	99%	99%	95%	95%	98%	98%	99%	**95%**	**100**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	98%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	25%	12%	29%	47%	73%	93%	94%	94%	82%	86%	84%	89%	**69%**	**106**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**134**													X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**65**	0	**59**	110	62	50	45	38	33	34	27	29	37	32	29	26	**38**	**142**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**65**	0	**59**	110	68	64	57	59	56	45	44	44	41	36	39	39	**50**	**123**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**139**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**52**	0	**47**	110	32	51	n.a.	28	11	n.a.	n.a.	22	7	25	97	121	**58**	**88**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**23**	0	**21**	110	11	10	17	10	19	10	11	10	33	15	10	9	**14**	**140**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**108**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	99%	97%	97%	91%	90%	95%	92%	89%	93%	88%	**94%**	**111**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	91%	88%	86%	83%	79%	89%	87%	87%	81%	91%	92%	94%	**87%**	**109**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	44,2	48,7	48,9	48,7	48,5	49,1	51	51	36	36	37	39,2	39	**97,9**
Eficiência	25%	21,7	24,4	22,7	23,4	26,8	26,8	28	24	24	28	30	40,3	27	**108,0**
Qualidade	35%	40,1	41,2	39,2	42,9	40,7	44,6	45	45	36	44	45	45,9	42	**121,2**
Resultado*		**106**	**114**	**111**	**115**	**116**	**120**	**124**	**119**	**96**	**108**	**112**	**125**	**108,6**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	112%	116%	115%	111%	109%	100%	110%	108%	107%	109%	111%	111%	**111%**	**124**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	7%	15%	22%	30%	40%	48%	49%	54%	58%	61%	64%	**64%**	**127**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**47%**		**51%**	**110**	**41%**	**41%**	**43%**	**43%**	**43%**	**43%**	**44%**	**44%**	**44%**	**44%**	**45%**	**46%**	**46%**	**98**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**74%**	0%	**82%**	111	76%	76%	81%	81%	82%	82%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	**84%**	**114**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**12%**	0%	**16%**	133	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	2,9%	**2,9%**	**24**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**100%**	0%	**100%**	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	2%	5%	9%	10%	12%	14%	16%	18%	20%	21%	24%	26%	**26%**	**52**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**84,0**	0	**92,0**	110	61	94	101	75	108	132	61	81	134	89	106	90	**94**	**112**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**110**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**16,2**	0	**17,1**	106	31,0	36,8	38,7	27,8	30,4	34,1	33,3	35,0	26,9	31,7	36,5	32,3	**32,9**	**203**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**8,7**	0	**9,1**	105	19,4	13,7	8,7	10,9	8,1	8,7	13,2	13,0	24,7	14,3	14,2	18,5	**13,9**	**160**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**41,0**	0	**43,0**	105	84,5	77,6	59,7	74,6	54,2	52,4	49,7	47,1	47,7	55,7	56,4	64,2	**59,0**	**144**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**6,3**	0	**7,0**	111	5,9	6,4	5,6	5,3	4,9	6,6	10,8	7,7	10,9	10,5	11,8	9,6	**7,5**	**119**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	4,5	3,6	7,3	4,6	6,1	6,7	8,0	5,8	7,1	7,7	5,8	11,4	**5,9**	**236**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**2,0**	0	**2,2**	110	2,3	5,3	6,3	4,9	4,2	4,1	6,3	7,7	5,9	4,5	5,4	8,0	**5,2**	**260**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**5,1**	0	**5,6**	110	2,9	2,4	1,9	3,3	1,9	2,6	3,1	2,6	13,9	5,9	11,9	31,5	**3,4**	**67**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	1,10	1,16	0,96	1,03	1,11	1,11	1,10	1,14	0,97	1,03	0,77	1,29	**1,05**	**191**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,96	2,00	1,82	1,80	2,27	1,50	2,27	1,52	1,58	1,75	2,04	2,31	**1,90**	**123**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**106**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	96%	95%	95%	93%	98%	100%	95%	98%	98%	99%	95%	97%	**97%**	**102**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	97%	97%	97%	100%	98%	97%	99%	99%	96%	98%	96%	**98%**	**103**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	97%	97%	97%	98%	95%	99%	100%	98%	100%	96%	98%	96%	**98%**	**103**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	96%	91%	96%	97%	90%	96%	96%	87%	89%	72%	80%	89%	**88%**	**135**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**153**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	8	6	5	5	8	7	6	8	7	8	8	9	**7**	**153**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	6	5	6	7	7	7	8	7	7	7	7	12	**7**	**153**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**179**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**30**	0	**27**	110	n.a.	4	5	17	n.a.	148	22	107	11	8	6	n.a.	**21**	**130**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**36**	0	**32**	110	2	2	3	1	14	12	15	22	1	1	2	6	**7**	**180**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**108**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	97%	98%	100%	89%	100%	97%	92%	100%	93%	100%	94%	**96%**	**113**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	95%	77%	86%	78%	79%	92%	97%	94%	100%	98%	98%	96%	**89%**	**111**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	n.a.	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

Eficácia	40%	46,7	53,5	52,6	51,8	49,5	49,2	49	47	46	44	42	40,1	40	**100,3**
Eficiência	25%	33	37,7	38	34,2	38	39	37	36	43	37	38	51,6	36	**142,1**
Qualidade	35%	48,3	49,5	49,3	49,4	45	45,5	46	43	49	49	49	45,5	48	**136,7**
Resultado*		**128**	**141**	**140**	**135**	**133**	**134**	**132**	**127**	**137**	**130**	**129**	**137**	**123,5**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	143%	140%	144%	106%	102%	101%	101%	101%	102%	105%	107%	109%	**109%**	**121**													X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	1%	6%	8%	13%	22%	33%	43%	50%	58%	61%	65%	71%	**71%**	**100**														X		**
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**34%**		**40%**	**118**	**25%**	**25%**	**25%**	**25%**	**26%**	**26%**	**26%**	**27%**	**27%**	**27%**	**30%**	**30%**	**30%**	**88**															X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**87%**	0%	**88%**	101	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	70%	70%	70%	70%	70%	**70%**	**80**																Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**2%**	0%	**10%**	647	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,4%	**2,4%**	**155**																Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**98%**	0%	**100%**	102	74%	78%	78%	79%	80%	80%	80%	81%	84%	84%	90%	90%	**90%**	**92**																Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	7%	13%	22%	28%	34%	39%	45%	51%	58%	62%	39%	72%	**72%**	**144**													X			
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**117,0**	0	**129,0**	110	126	113	115	94	105	89	85	61	89	102	123	133	**103**	**88**															X	Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**109**														**129**													X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**20,0**	0	**21,0**	105	29,7	30,9	29,5	28,4	44,3	34,4	43,0	48,5	30,0	33,2	31,9	28,9	**33,3**	**167**																
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**7,8**	0	**8,2**	105	11,1	9,4	5,5	8,6	7,1	10,5	15,9	20,5	17,8	13,6	12,6	16,5	**11,7**	**150**																
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**64,0**	0	**67,0**	105	71,0	85,0	74,7	76,1	76,6	67,1	87,3	75,1	73,0	79,8	77,0	82,1	**76,7**	**120**																
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**6,3**	0	**6,9**	110	6,4	5,3	6,3	5,7	7,5	8,5	6,8	12,4	8,9	7,3	8,8	6,6	**7,3**	**116**																
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**6,0**	0	**7,0**	117	8,3	8,4	8,0	9,6	10,7	7,6	6,7	7,6	8,5	8,2	9,1	6,9	**8,3**	**138**																
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**3,5**	0	**3,9**	110	8,4	4,0	6,1	4,3	4,4	4,5	3,3	4,6	4,0	4,8	4,8	3,4	**4,6**	**131**																
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**3,9**	0	**4,3**	110	4,6	5,4	4,7	4,5	3,8	3,7	3,4	4,4	5,9	5,3	4,4	4,8	**4,5**	**115**																
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**142**													X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,37	0,80	0,55	0,93	1,31	1,46	1,73	2,00	1,26	1,30	1,19	0,98	**1,19**	**216**																
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	2,76	1,67	1,21	1,14	0,25	0,74	0,23	0,76	0,30	0,38	0,83	2,50	**1,04**	**67**																
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**109**													X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	96%	96%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	**99%**	**104**																
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	97%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%	100%	100%	**99%**	**104**																
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	**99%**	**104**																
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	98%	99%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	**99%**	**152**																Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**140**													X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	8	8	8	7	8	7	8	20	8	10	8	9	**9**	**140**																
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	8	8	9	7	8	7	8	8	13	13	8	9	**9**	**140**																
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**128**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**26**	0	**23**	110	19	24	29	18	28	17	25	21	28	22	19	12	**23**	**112**																Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**18**	0	**16**	110	32	24	6	6	10	7	10	19	12	24	4	6	**13**	**129**																Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	89%	100%	82%	95%	91%	97%	91%	100%	100%	**96%**	**113**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	88%	84%	97%	94%	96%	98%	97%	96%	98%	100%	98%	99%	**94%**	**118**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

Eficácia	40%	56,9	61,3	55,9	51,4	51,6	53,3	53	53	54	51	44	45,3	45	**113,3**																						
Eficiência	25%	31,1	29,4	26,3	27,3	29,2	29,2	30	33	28	29	31	33,9	30	**119,5**																						
Qualidade	35%	33,8	37,6	46,5	47,1	44,6	46,3	45	36	42	37	47	45,7	43	**121,8**																						
Resultado*		**122**	**128**	**129**	**126**	**125**	**129**	**128**	**122**	**124**	**117**	**123**	**125**	**117,8**																						

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** Não verificada a restrição de um mínimo de 10% de respostas sociais acompanhadas pela 1ª vez.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 **(2011/12/31)**

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	125%	127%	128%	125%	119%	117%	113%	115%	116%	118%	122%	124%	**124%**	**137**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	0%	3%	7%	14%	24%	32%	41%	45%	50%	57%	63%	72%	**72%**	**145**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**49%**		**51%**	**103**	**33%**	**33%**	**35%**	**36%**	**36%**	**37%**	**38%**	**39%**	**39%**	**39%**	**40%**	**41%**	**41%**	**83**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**88%**	0%	**89%**	101	67%	68%	68%	68%	68%	70%	70%	70%	72%	72%	73%	73%	**73%**	**83**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**10%**	0%	**12%**	120	0,2%	1,2%	1,5%	2,2%	2,2%	1,9%	4,6%	4,6%	4,6%	4,8%	4,8%	5,1%	**5,1%**	**50**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**83%**	0%	**84%**	102	52%	54%	66%	71%	72%	72%	74%	74%	74%	75%	80%	80%	**80%**	**97**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	4%	9%	16%	19%	22%	26%	29%	33%	36%	41%	44%	47%	**47%**	**94**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**70,0**	0	**77,0**	110	84	74	79	79	65	82	77	65	54	83	85	86	**76**	**109**															X		Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**108**														**142**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**30,0**	0	**31,5**	105	50,3	54,5	67,6	68,1	57,5	62,2	48,1	67,8	84,5	35,9	34,3	45,8	**52,5**	**175**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**7,0**	0	**7,5**	107	28,8	37,1	15,6	15,3	17,1	12,8	17,7	11,7	18,4	12,9	12,5	13,7	**16,2**	**231**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**90,0**	0	**94,5**	105	175,5	178,9	156,7	162,1	157,4	146,7	151,5	154,6	168,6	170,1	133,3	133,9	**156,6**	**174**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**6,0**	0	**6,3**	105	8,8	9,7	11,6	8,9	9,3	7,5	6,7	8,1	7,7	7,6	9,5	7,1	**8,4**	**140**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	10,8	16,5	12,1	11,7	13,6	13,4	11,6	7,2	8,7	9,2	7,4	9,7	**10,6**	**106**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**6,0**	0	**6,6**	110	7,0	11,9	9,1	7,3	6,2	7,4	9,0	6,3	4,8	4,8	3,7	6,5	**6,6**	**110**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**7,6**	0	**8,4**	110	6,9	9,5	7,3	6,0	7,4	6,0	13,6	12,5	5,5	6,9	8,4	17,3	**7,8**	**103**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,20	0,45	0,73	1,09	1,22	1,22	1,32	1,47	1,21	1,25	0,95	2,16	**1,12**	**204**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	0,98	1,30	1,61	1,92	1,98	2,10	2,69	2,38	2,03	2,33	2,05	2,89	**1,94**	**125**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**94**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	94%	96%	95%	96%	98%	98%	97%	95%	95%	98%	97%	98%	**96%**	**101**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	78%	67%	69%	94%	89%	96%	84%	77%	86%	72%	77%	78%	**80%**	**84**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	97%	99%	97%	97%	98%	99%	98%	96%	96%	98%	98%	99%	**98%**	**103**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	49%	23%	19%	23%	29%	21%	39%	21%	24%	24%	29%	30%	**26%**	**40**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**145**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**25**	0	**23**	110	24	17	17	13	12	9	10	8	7	11	8	10	**13**	**148**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**20**	0	**18**	110	17	11	12	9	11	9	15	10	9	8	11	18	**12**	**140**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**127**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**62**	0	**56**	110	23	19	13	20	23	21	22	12	29	29	28	49	**27**	**156**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**32**	0	**29**	110	22	11	16	14	20	29	25	25	33	29	37	33	**24**	**126**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**108**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	99%	100%	88%	98%	95%	98%	97%	81%	96%	97%	95%	**96%**	**113**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	92%	79%	83%	94%	83%	88%	94%	80%	81%	94%	89%	73%	**86%**	**108**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	37,8	43,3	45,7	47,6	47,8	47,9	50	49	48	47	46	45,9	46	**114,8**
Eficiência	25%	27,2	32,1	32,2	35,1	34,7	36,3	39	37	33	37	32	46,2	33	**133,5**
Qualidade	35%	39,1	43,9	42,6	44,8	43,1	41,5	42	42	41	41	39	38,2	41	**118,4**
Resultado*		**104**	**119**	**121**	**128**	**125**	**126**	**131**	**128**	**121**	**125**	**118**	**130**	**120,8**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	110%	111%	112%	112%	107%	115%	113%	108%	111%	112%	113%	112%	**112%**	**125**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	8%	14%	20%	29%	38%	47%	50%	55%	62%	70%	76%	**76%**	**151**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**42%**		**45%**	**106**	**38%**	**38%**	**38%**	**39%**	**40%**	**40%**	**41%**	**43%**	**43%**	**43%**	**44%**	**44%**	**44%**	**105**															X		
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**68%**	0%	**73%**	108	61%	61%	61%	63%	65%	65%	68%	72%	74%	75%	76%	76%	**76%**	**113**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**2%**	0%	**4%**	159	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	**0,2%**	**10**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**98%**	0%	**98%**	100	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	**98%**	**100**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	6%	10%	16%	21%	25%	29%	33%	37%	41%	44%	49%	52%	**52%**	**103**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**187,0**	0	**206,0**	110	73	102	131	269	328	295	268	152	246	284	252	197	**216**	**116**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**110**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**25,0**	0	**27,5**	110	57,3	40,4	37,6	57,3	40,4	53,7	47,6	53,4	37,4	57,4	58,3	51,9	**48,3**	**193**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**12,3**	0	**12,9**	105	16,4	10,9	12,0	16,8	17,5	14,8	19,3	17,1	31,1	28,4	19,3	18,8	**18,2**	**148**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**100,0**	0	**105,0**	105	194,0	130,4	112,2	187,7	140,7	184,0	217,0	143,4	151,6	153,5	126,7	126,1	**149,8**	**150**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**8,0**	0	**8,8**	110	11,4	10,6	13,5	8,4	13,6	11,6	12,9	14,8	15,2	19,0	17,4	17,2	**13,4**	**168**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	6,7	4,9	4,5	5,4	7,4	4,5	7,4	5,3	5,3	5,5	6,7	8,2	**5,9**	**236**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**2,8**	0	**3,1**	110	4,0	3,3	5,0	5,0	5,3	3,7	5,6	4,3	4,5	3,6	3,8	3,6	**4,2**	**150**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**3,5**	0	**3,9**	110	3,7	3,6	4,9	3,4	3,1	3,6	4,1	3,3	2,9	3,2	3,8	5,6	**3,7**	**106**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**149**														X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,69	1,02	0,97	0,81	0,99	1,18	1,09	0,91	0,96	1,00	0,92	0,86	**0,96**	**175**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,83	1,74	1,98	2,21	1,97	2,04	2,12	1,78	1,90	1,77	1,64	1,71	**1,91**	**123**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**109**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	98%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	97%	98%	100%	99%	**99%**	**104**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	99%	98%	99%	96%	99%	98%	96%	99%	98%	99%	99%	**98%**	**103**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	100%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	96%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	98%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	99%	97%	100%	100%	100%	**99%**	**152**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**132**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	10	12	9	10	11	10	10	10	12	11	10	14	**11**	**127**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	9	9	9	9	10	9	11	8	8	11	10	11	**9**	**140**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**177**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**15**	0	**14**	110	n.a.	8	n.a.	4	4	9	n.a.	n.a.	4	5	n.a.	4	**6**	**160**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**30**	0	**27**	110	5	7	6	6	8	8	9	3	6	6	7	5	**7**	**178**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**108**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	91%	100%	80%	82%	70%	94%	100%	78%	100%	88%	100%	**88%**	**104**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	**99%**	**116**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	91%	75%	84%	57%	94%	81%	95%	99%	98%	91%	99%	99%	**89%**	**111**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	100%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	60,4	61,3	56,7	56,3	54,8	55,9	53	52	51	50	50	48,4	48	**121,1**
Eficiência	25%	28,8	28,4	30,6	38,7	42,1	40,9	43	32	37	39	36	35	36	**142,8**
Qualidade	35%	45,9	45,6	46,5	45,5	45,7	45,4	45	47	46	46	46	45,5	46	**131,6**
Resultado*		**135**	**135**	**134**	**141**	**143**	**142**	**141**	**131**	**135**	**135**	**132**	**129**	**130,2**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	95%	88%	94%	98%	95%	93%	90%	87%	88%	88%	92%	97%	**97%**	**108**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	1%	2%	5%	10%	14%	19%	24%	29%	34%	40%	40%	52%	**52%**	**104**															X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**28%**		**29%**	**106**	**25%**	**25%**	**26%**	**26%**	**27%**	**28%**	**28%**	**29%**	**29%**	**29%**	**30%**	**34%**	**34%**	**121**														X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**58%**	0%	**60%**	104	54%	55%	56%	57%	58%	60%	62%	62%	63%	63%	64%	66%	**66%**	**114**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**2%**	0%	**3%**	167	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,8%	5,0%	**5,0%**	**307**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**92%**	0%	**94%**	103	76%	80%	83%	83%	87%	87%	87%	87%	90%	90%	93%	93%	**93%**	**102**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	11%	18%	23%	26%	31%	34%	38%	41%	44%	48%	51%	**51%**	**102**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**67,0**	0	**74,0**	110	84	97	93	97	99	97	97	110	115	93	98	97	**97**	**145**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**108**														**136**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**42,8**	0	**45,0**	105	67,2	66,8	69,5	58,0	59,3	62,6	65,8	67,7	64,9	54,4	59,3	57,9	**62,7**	**146**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**14,2**	0	**14,9**	105	37,2	61,7	31,5	20,4	17,0	18,5	16,6	19,2	18,5	28,5	31,6	39,3	**28,7**	**202**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**122,0**	0	**128,1**	105	170,4	218,8	164,6	201,7	172,3	201,0	214,5	217,0	202,9	169,7	183,0	192,6	**190,6**	**156**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	7,1	5,8	16,3	16,4	14,0	39,0	22,8	30,4	19,5	26,1	29,7	30,1	**17,1**	**171**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	11,7	9,7	10,8	8,1	10,6	8,3	10,1	9,3	8,9	12,5	18,2	16,5	**10,6**	**106**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**6,0**	0	**6,6**	110	6,4	7,0	6,2	8,2	5,8	6,5	9,4	8,4	12,1	7,5	9,6	10,6	**7,7**	**128**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**5,2**	0	**5,7**	110	5,3	4,3	4,9	3,9	4,5	4,7	4,1	4,2	4,7	6,5	5,7	6,2	**4,8**	**92**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,38	0,43	0,47	1,51	0,78	1,02	0,83	1,29	1,94	1,67	1,54	2,00	**1,10**	**200**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	11,10	15,15	6,32	6,13	6,52	7,97	8,48	5,93	7,64	7,92	7,25	9,17	**8,46**	**546**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**105**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	96%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	**98%**	**103**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	74%	51%	65%	91%	95%	96%	97%	97%	91%	93%	86%	77%	**82%**	**86**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	100%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	84%	77%	88%	90%	88%	77%	87%	90%	89%	83%	90%	79%	**85%**	**131**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**136**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**30**	0	**27**	110	23	21	20	19	19	20	20	23	21	26	27	31	**22**	**127**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**30**	0	**27**	110	15	14	14	13	14	13	13	12	13	17	17	26	**15**	**150**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**161**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**49**	0	**44**	110	56	14	29	11	18	26	15	15	7	18	26	49	**23**	**153**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**30**	0	**27**	110	10	10	20	8	11	11	12	11	12	14	9	10	**12**	**161**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**107**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	94%	96%	98%	91%	95%	90%	93%	69%	44%	27%	**88%**	**104**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	85%	92%	86%	86%	70%	89%	69%	72%	77%	81%	90%	88%	**81%**	**101**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	42,1	41,3	43,9	46,8	44,8	44,8	43	43	43	43	41	43,5	44	**108,8**
Eficiência	25%	53,8	68,1	42,6	50,7	45,6	52,6	53	51	62	57	57	65,9	36	**143,7**
Qualidade	35%	44,5	45,1	42,2	46,7	45,3	45,6	45	45	45	43	44	41,8	45	**127,2**
Resultado*		**140**	**155**	**129**	**144**	**136**	**143**	**142**	**140**	**150**	**143**	**142**	**151**	**123,9**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	107%	110%	111%	110%	104%	107%	106%	106%	106%	107%	108%	108%	**108%**	**120**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	0%	0%	0%	0%	2%	7%	13%	20%	28%	34%	48%	61%	**61%**	**122**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**35%**		**37%**	**106**	**28%**	**30%**	**31%**	**31%**	**31%**	**32%**	**34%**	**34%**	**34%**	**34%**	**36%**	**38%**	**38%**	**107**														X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**95%**	0%	**100%**	106	78%	89%	89%	89%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	**90%**	**95**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**1%**	0%	**2%**	200	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	3,1%	3,1%	3,5%	3,5%	4,2%	6,9%	**6,9%**	**691**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**77%**	0%	**78%**	102	59%	59%	63%	64%	67%	67%	67%	71%	71%	71%	77%	77%	**77%**	**100**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	6%	11%	18%	22%	27%	34%	39%	42%	45%	49%	54%	59%	**59%**	**119**														X			
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**82,0**	0	**91,0**	111	n.a.	n.a.	46	113	96	114	n.a.	n.a.	n.a.	139	101	n.a.	**102**	**124**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**113**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**12,0**	0	**15,0**	125	16,0	33,6	48,7	30,4	46,6	31,7	25,8	28,9	23,2	17,5	18,2	18,9	**25,1**	**209**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**7,0**	0	**8,5**	121	35,3	14,5	16,4	13,4	15,6	13,0	17,2	19,0	28,8	11,5	11,7	11,5	**16,4**	**234**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**38,0**	0	**41,0**	108	60,5	140,3	137,4	143,2	145,2	107,5	93,5	89,9	62,5	49,8	40,2	52,7	**78,3**	**206**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**5,0**	0	**6,0**	120	25,2	16,4	26,5	21,7	26,3	19,7	9,5	13,4	14,8	11,5	8,5	9,7	**14,6**	**292**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**5,0**	0	**6,0**	120	9,7	6,3	8,2	6,0	9,0	7,9	51,6	13,8	26,0	23,2	19,7	24,5	**11,7**	**234**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**6,0**	0	**6,6**	110	3,6	3,7	3,4	4,7	4,2	6,2	24,5	23,3	24,8	47,7	19,2	43,1	**6,8**	**113**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**4,4**	0	**4,8**	110	5,4	4,5	3,4	2,5	2,3	3,1	25,8	23,8	22,1	38,4	22,5	30,5	**5,5**	**125**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,52	1,52	1,01	1,05	0,68	1,59	1,00	1,16	0,87	0,79	1,01	1,22	**1,04**	**189**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,97	1,02	2,18	2,63	2,53	2,11	2,05	2,00	2,15	2,36	2,51	4,74	**2,31**	**149**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**108**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	97%	98%	98%	99%	99%	97%	99%	98%	100%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	94%	96%	100%	100%	100%	97%	99%	98%	96%	98%	98%	**98%**	**103**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	98%	97%	98%	99%	97%	98%	97%	97%	98%	99%	98%	**98%**	**103**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	99%	100%	100%	100%	98%	98%	97%	100%	99%	98%	99%	95%	**99%**	**152**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**125**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	10	9	8	8	10	11	12	12	10	11	10	12	**10**	**133**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	13	12	11	11	11	11	14	20	17	16	12	14	**13**	**113**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**163**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**25**	0	**23**	110	11	11	33	20	26	18	43	9	n.a.	21	n.a.	28	**22**	**112**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**19**	0	**17**	110	13	5	3	5	5	3	3	7	6	7	15	11	**7**	**165**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	93%	97%	100%	100%	**99%**	**116**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	89%	92%	93%	94%	93%	90%	93%	94%	89%	77%	97%	89%	**90%**	**113**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	n.a.	100%	n.a.	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	43,7	43,7	43,4	40,7	40,2	42,3	42	43	44	43	45	46,7	47	**116,7**
Eficiência	25%	24	32,5	38	44,9	42,2	46	52	40	41	61	46	54,1	37	**146,3**
Qualidade	35%	41,1	45,7	46,9	45,5	45,2	45,7	44	42	43	43	40	41,5	44	**126,4**
Resultado*		**109**	**122**	**128**	**131**	**128**	**134**	**138**	**125**	**127**	**147**	**132**	**142**	**127,5**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	137%	138%	144%	138%	138%	135%	133%	138%	136%	136%	143%	140%	**140%**	**155**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	0%	3%	7%	10%	13%	18%	24%	27%	31%	38%	44%	59%	**59%**	**119**															X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**44%**		**46%**	**106**	**42%**	**42%**	**43%**	**43%**	**44%**	**44%**	**45%**	**46%**	**46%**	**47%**	**47%**	**49%**	**49%**	**112**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**63%**	0%	**67%**	106	62%	63%	63%	63%	64%	65%	67%	69%	69%	70%	70%	72%	**72%**	**115**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**1%**	0%	**2%**	140	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,4%	0,5%	0,6%	1,7%	**1,7%**	**114**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**84%**	0%	**86%**	102	73%	74%	74%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	**77%**	**91**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	9%	14%	18%	21%	25%	28%	31%	34%	37%	40%	43%	**43%**	**86**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**105,0**	0	**115,0**	110	70	63	134	141	150	127	155	132	139	142	138	124	**118**	**112**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**109**														**152**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**55,6**	0	**58,8**	106	49,5	58,1	55,4	39,3	58,6	77,2	52,8	98,8	428,5	60,0	59,1	66,2	**63,4**	**114**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**5,5**	0	**6,5**	118	11,4	9,5	8,4	9,5	14,7	22,0	24,7	29,5	17,9	17,1	15,7	21,9	**15,0**	**273**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**86,9**	0	**90,0**	104	101,4	105,7	161,8	107,9	203,1	233,7	242,4	164,8	111,5	162,2	147,7	163,2	**148,9**	**171**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**7,0**	0	**9,0**	129	10,4	8,0	11,1	12,8	11,8	17,8	9,2	9,0	11,1	9,9	13,3	13,9	**11,5**	**164**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	12,7	9,6	11,6	7,8	15,0	12,9	14,3	8,3	13,9	12,2	11,4	13,5	**11,8**	**118**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**6,0**	0	**6,6**	110	10,6	11,2	10,4	8,3	9,1	7,9	11,9	7,0	16,2	10,0	9,4	11,4	**10,0**	**167**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**7,6**	0	**8,4**	110	4,5	8,0	10,1	13,1	5,6	4,9	5,6	6,9	8,3	8,9	4,9	7,4	**7,2**	**95**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,03	0,41	0,54	0,63	0,52	0,93	0,92	0,64	0,74	0,63	0,51	1,45	**0,69**	**125**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,59	2,53	2,30	2,81	2,38	2,46	3,38	3,14	3,20	3,98	3,07	2,97	**2,77**	**179**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**96**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	84%	88%	91%	94%	93%	93%	92%	93%	92%	89%	92%	91%	**91%**	**96**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	89%	84%	85%	92%	86%	83%	93%	92%	94%	87%	89%	92%	**89%**	**94**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	96%	95%	94%	95%	90%	94%	94%	94%	96%	95%	95%	92%	**94%**	**99**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	35%	55%	65%	63%	49%	87%	90%	64%	25%	23%	23%	46%	**49%**	**75**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**148**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**31**	0	**28**	110	11	18	8	22	14	19	9	10	10	8	9	7	**12**	**161**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**26**	0	**23**	110	35	40	39	23	12	11	8	9	8	8	10	9	**19**	**127**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**103**															X		
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**65**	0	**59**	110	25	17	62	49	57	36	30	58	111	16	46	116	**52**	**120**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**35**	0	**32**	110	30	18	36	36	41	29	34	58	44	62	27	25	**34**	**102**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**107**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	97%	95%	95%	95%	96%	89%	87%	95%	78%	83%	**92%**	**108**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	85%	75%	84%	95%	83%	95%	93%	84%	82%	85%	68%	63%	**83%**	**104**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	39,6	46,5	47,6	47,1	44,9	45	46	46	45	45	46	47,2	47	**118,1**
Eficiência	25%	20,6	25,5	33,9	34	36,8	39,6	45	37	42	40	35	43,3	35	**138,3**
Qualidade	35%	38,5	39,8	37,3	37,6	38,2	41,5	43	36	39	35	43	43,2	40	**113,3**
Resultado*		**98,7**	**112**	**119**	**119**	**120**	**126**	**134**	**119**	**126**	**120**	**124**	**134**	**121,5**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	93%	95%	96%	95%	94%	94%	93%	95%	98%	101%	103%	102%	**102%**	**113**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	7%	13%	19%	25%	31%	36%	39%	44%	50%	55%	62%	**62%**	**124**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**46%**		**52%**	**111**	**41%**	**42%**	**43%**	**44%**	**46%**	**46%**	**46%**	**47%**	**47%**	**48%**	**48%**	**51%**	**51%**	**110**															X		
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**57%**	0%	**63%**	109	55%	55%	56%	58%	60%	61%	61%	62%	62%	63%	64%	66%	**66%**	**114**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**8%**	0%	**12%**	150	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,4%	3,7%	**3,7%**	**46**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**64%**	0%	**70%**	110	47%	48%	48%	48%	48%	48%	48%	49%	49%	49%	49%	51%	**51%**	**79**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**53%**	0%	**66%**	123	0%	26%	33%	36%	36%	36%	36%	37%	37%	37%	37%	51%	**51%**	**95**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	4%	8%	13%	17%	20%	23%	26%	29%	31%	34%	37%	39%	**39%**	**78**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**61,0**	0	**67,0**	110	82	62	74	69	81	76	77	63	55	79	58	69	**70**	**115**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**110**														**152**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**20,0**	0	**25,0**	125	46,1	46,3	41,5	38,2	41,2	40,0	53,2	43,1	41,7	50,6	43,2	46,0	**44,0**	**220**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**10,0**	0	**12,0**	120	20,4	17,4	13,1	13,5	15,8	20,8	18,1	17,1	19,9	23,0	23,0	27,8	**18,7**	**187**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**110,0**	0	**114,0**	104	141,5	147,9	131,0	137,1	160,6	152,2	273,9	151,0	181,4	178,2	161,6	165,8	**158,2**	**144**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**10,0**	0	**12,0**	120	18,1	10,5	12,0	8,9	9,3	13,4	12,5	11,2	13,7	15,9	14,8	16,1	**12,6**	**126**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**14,0**	0	**16,0**	114	14,7	32,1	22,1	21,8	19,1	30,9	24,1	18,5	22,1	16,1	18,7	13,0	**19,9**	**142**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**10,5**	0	**11,6**	110	9,1	16,1	16,8	23,3	21,5	24,7	16,0	16,6	11,9	28,9	15,2	20,3	**17,0**	**162**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**4,9**	0	**5,4**	110	6,5	12,0	9,7	8,8	7,2	7,6	6,1	6,7	5,4	9,0	7,1	5,2	**7,3**	**149**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,50	0,85	0,84	1,06	0,95	0,99	0,95	1,10	0,95	0,95	0,85	1,86	**0,96**	**175**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	2,60	2,75	2,34	2,85	2,51	2,52	3,10	2,73	2,52	2,97	4,33	3,81	**2,94**	**190**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**100**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	95%	96%	96%	96%	97%	96%	88%	56%	70%	94%	96%	98%	**91%**	**96**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	90%	91%	97%	97%	95%	95%	96%	82%	78%	55%	53%	75%	**81%**	**85**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	98%	98%	98%	98%	97%	86%	80%	89%	96%	97%	**95%**	**100**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	51%	44%	66%	91%	92%	87%	91%	92%	86%	77%	75%	73%	**77%**	**118**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**98**															X		
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	20	16	13	15	14	15	16	16	16	20	14	15	**16**	**93**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**22**	0	**20**	110	24	18	20	18	19	19	18	20	18	25	27	31	**21**	**105**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**11**															X		
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**57**	0	**51**	110	155	152	131	51	108	158	171	165	132	122	112	100	**129**	**-26**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**29**	0	**26**	110	36	48	59	69	45	49	54	83	94	53	44	47	**55**	**12**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**99**																**X**	
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**80%**	0	**85%**	106	100%	97%	91%	100%	81%	87%	92%	91%	90%	96%	92%	96%	**92%**	**115**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**65%**	0	**70%**	108	100%	64%	6%	9%	45%	80%	78%	100%	99%	100%	100%	100%	**67%**	**103**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	46%	53%	77%	84%	60%	54%	44%	81%	80%	89%	86%	86%	**68%**	**85**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	99%	97%	94%	97%	95%	100%	99%	97%	90%	95%	94%	95%	**96%**	**99**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	52,6	54,9	52,6	52,4	49,3	48,2	46	45	45	44	43	42,6	43	**106,4**
Eficiência	25%	32,7	36,9	35,2	38,2	37,9	39,7	42	36	34	41	39	46,3	35	**139,2**
Qualidade	35%	31	28,8	25,4	23,2	30,6	29,8	28	19	16	26	31	29,3	27	**76,8**
Resultado*		**116**	**121**	**113**	**114**	**118**	**118**	**115**	**100**	**95**	**112**	**112**	**118**	**104,3**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	106%	113%	113%	112%	107%	109%	111%	108%	113%	111%	115%	112%	**112%**	**124**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	1%	1%	3%	6%	10%	15%	20%	30%	33%	39%	46%	56%	**56%**	**111**															X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**31%**		**36%**	**113**	**22%**	**22%**	**22%**	**22%**	**22%**	**22%**	**22%**	**22%**	**23%**	**24%**	**29%**	**30%**	**30%**	**95**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**96%**	0%	**98%**	102	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	90%	90%	90%	90%	**90%**	**93**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**10%**	0%	**15%**	150	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	**1,2%**	**12**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**49%**	0%	**52%**	107	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	44%	47%	70%	73%	**73%**	**150**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	3%	8%	12%	14%	17%	20%	22%	24%	27%	29%	33%	35%	**35%**	**71**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**82,0**	0	**90,0**	110	92	86	92	92	111	93	96	94	105	95	102	104	**97**	**118**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**110**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**30,0**	0	**32,0**	107	35,1	32,3	39,4	31,1	29,9	32,5	30,5	72,5	27,3	65,3	61,2	81,3	**39,4**	**131**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**13,0**	0	**14,0**	108	10,4	14,1	18,3	13,9	13,4	15,6	17,4	26,0	17,3	15,9	11,6	15,6	**15,4**	**118**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**75,0**	0	**79,0**	105	109,3	102,5	97,4	114,4	83,1	108,1	126,4	228,5	116,6	204,0	199,4	251,3	**128,0**	**171**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**7,0**	0	**8,0**	114	16,3	16,5	13,7	10,9	10,9	6,9	10,0	8,3	11,2	11,5	7,1	4,5	**9,5**	**136**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**3,0**	0	**3,5**	117	8,6	10,5	5,7	9,6	11,8	8,5	8,5	10,2	14,3	7,0	8,7	8,1	**8,9**	**297**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**7,0**	0	**7,7**	110	11,3	18,7	14,2	13,4	13,8	13,9	11,3	10,4	16,9	10,8	8,7	8,8	**12,3**	**176**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**5,2**	0	**5,7**	110	7,6	6,0	7,6	5,8	5,9	6,5	6,3	5,7	7,0	5,3	5,3	4,4	**6,1**	**117**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,32	0,55	0,51	1,54	1,04	1,15	0,77	1,41	0,72	1,10	0,97	3,37	**1,13**	**205**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	0,48	0,27	1,69	3,96	0,70	1,45	1,96	3,39	2,16	2,05	1,46	2,32	**1,91**	**123**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**99**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	88%	92%	93%	87%	90%	93%	93%	90%	92%	92%	94%	95%	**92%**	**97**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	96%	97%	97%	94%	97%	98%	100%	100%	99%	98%	99%	99%	**98%**	**103**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	97%	98%	94%	97%	96%	96%	95%	92%	97%	94%	96%	92%	**95%**	**100**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	18%	26%	35%	63%	82%	84%	84%	47%	46%	62%	75%	92%	**59%**	**91**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**148**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	8	7	7	6	6	8	7	8	8	7	6	8	**7**	**153**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	9	9	7	7	8	8	8	8	8	7	19	9	**9**	**140**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**142**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**30**	0	**27**	110	46	15	n.a.	4	n.a.	n.a.	n.a.	18	n.a.	10	1	n.a.	**16**	**147**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**30**	0	**27**	110	15	12	15	23	19	14	15	20	17	18	19	21	**17**	**142**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais – Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação – Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	71%	91%	100%	100%	92%	93%	100%	100%	92%	**95%**	**112**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	94%	79%	88%	93%	96%	94%	97%	95%	97%	96%	96%	93%	**93%**	**116**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

Eficácia	40%	35,8	35,4	35	35,6	34,5	35	38	40	40	39	41	40,2	40	**100,5**																								
Eficiência	25%	27,8	30,4	31,1	46,9	36,3	36,6	36	50	41	41	39	61,2	36	**144,2**																								
Qualidade	35%	42,9	44,7	43,6	42,4	43,8	44,2	44	43	43	44	42	41,9	44	**124,7**																								
Resultado*		**106**	**111**	**110**	**125**	**115**	**116**	**118**	**132**	**123**	**123**	**121**	**143**	**119,9**																									

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	99%	102%	103%	103%	101%	100%	98%	100%	97%	92%	92%	91%	**91%**	**101**															X		
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	6%	13%	18%	25%	29%	33%	35%	38%	45%	50%	60%	**60%**	**120**													X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**28%**		**29%**	**104**	**25%**	**26%**	**28%**	**30%**	**31%**	**32%**	**32%**	**33%**	**34%**	**34%**	**35%**	**36%**	**36%**	**131**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**45%**	0%	**47%**	104	43%	44%	46%	50%	51%	53%	54%	56%	56%	57%	58%	60%	**60%**	**132**																Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**0,41%**	0%	**0,42%**	102	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,4%	0,6%	0,6%	0,6%	0,7%	0,7%	1,2%	1,4%	**1,4%**	**352**																Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**60%**	0%	**61%**	102	39%	39%	49%	49%	52%	52%	53%	53%	53%	54%	54%	54%	**54%**	**90**																Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**100%**		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	526%	1989%	**1989%**	**n.a.**																
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	4%	8%	14%	17%	20%	24%	27%	30%	33%	36%	40%	43%	**43%**	**86**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**84,0**	0	**93,0**	111	65	91	97	70	97	51	68	95	78	76	80	89	**79**	**94**															X	Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**109**														**157**													X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**42,8**	0	**45,0**	105	40,9	45,3	52,7	52,5	53,6	54,2	70,3	84,0	60,4	75,1	54,2	47,9	**55,8**	**130**																
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**14,2**	0	**14,9**	105	21,8	17,9	17,8	21,1	13,8	23,2	28,2	36,4	36,0	24,1	24,3	34,6	**24,0**	**169**																
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**122,0**	0	**128,1**	105	211,4	212,8	174,0	200,5	197,3	236,5	244,7	217,9	147,7	216,9	205,4	319,4	**209,2**	**171**																
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	45,9	20,4	20,0	12,4	13,5	15,9	11,9	13,3	43,3	23,3	14,0	19,8	**17,5**	**175**																
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**14,0**	0	**16,0**	114	26,2	19,3	20,1	20,0	24,1	22,1	15,9	25,3	14,9	16,5	20,6	15,3	**19,3**	**138**																
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**10,5**	0	**11,6**	110	17,9	20,5	19,5	15,1	22,8	19,0	11,7	17,3	34,3	21,1	17,6	24,5	**19,1**	**182**																
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**17,2**	0	**18,9**	110	20,6	20,9	19,2	22,6	21,6	23,8	19,0	20,8	14,6	18,2	20,9	17,2	**19,6**	**114**																
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**													X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,90	0,97	1,36	1,29	1,16	1,14	1,20	0,96	0,77	1,48	1,11	2,71	**1,27**	**231**																
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	2,40	2,53	2,41	2,99	2,06	2,84	2,66	3,57	3,66	2,73	1,98	2,96	**2,68**	**173**																
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**103**														X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	95%	94%	94%	95%	96%	97%	95%	97%	96%	97%	96%	97%	**96%**	**101**																
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	98%	97%	98%	98%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	99%	**98%**	**103**																
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	95%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	97%	99%	98%	99%	**98%**	**103**																
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	56%	6%	25%	74%	75%	85%	92%	82%	85%	93%	92%	90%	**66%**	**102**																Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**86**															X	
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**17**	0	**15**	110	16	14	14	14	15	15	22	31	40	27	21	18	**20**	**82**																
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**22**	0	**20**	110	19	18	17	18	19	19	30	26	34	35	27	21	**24**	**91**																
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**146**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**40**	0	**36**	110	44	19	18	32	128	14	18	23	24	27	82	24	**39**	**103**																Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**32**	0	**29**	110	26	12	16	16	16	15	17	20	18	21	14	15	**17**	**147**																Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	99%	97%	98%	97%	95%	98%	96%	95%	97%	98%	93%	**97%**	**114**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	94%	87%	90%	78%	92%	93%	95%	95%	94%	95%	91%	95%	**90%**	**113**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

Eficácia	40%	54,4	54,5	53,4	53,3	51,1	49,7	47	46	45	44	43	43,8	44	**109,4**																						
Eficiência	25%	34,6	36,4	38,7	37	37,5	35,6	35	41	38	40	35	53,5	33	**134,0**																						
Qualidade	35%	38,2	42,1	41,4	42	41	41,9	38	34	31	34	39	40,7	39	**110,7**																						
Resultado*		**127**	**133**	**133**	**132**	**130**	**127**	**121**	**122**	**114**	**118**	**117**	**138**	**116,0**																						

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	125%	124%	126%	108%	111%	115%	104%	109%	112%	113%	118%	117%	**117%**	**130**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	1%	4%	7%	10%	15%	20%	25%	31%	37%	44%	50%	55%	**55%**	**110**															X		
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**37%**		**39%**	**106**	**34%**	**35%**	**37%**	**37%**	**38%**	**38%**	**38%**	**38%**	**38%**	**38%**	**40%**	**41%**	**41%**	**110**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**74%**	0%	**77%**	105	75%	77%	81%	81%	81%	82%	82%	82%	82%	82%	83%	83%	**83%**	**112**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**4%**	0%	**6%**	140	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,7%	1,1%	**1,1%**	**26**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**56%**	0%	**58%**	103	39%	40%	43%	48%	51%	51%	52%	53%	56%	56%	65%	78%	**78%**	**138**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	9%	16%	19%	22%	26%	28%	32%	36%	38%	42%	45%	**45%**	**90**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**70,0**	0	**76,0**	109	88	78	93	74	88	76	48	48	82	91	91	83	**78**	**111**													X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**110**														**164**													X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**42,8**	0	**45,0**	105	63,8	62,7	66,2	70,9	62,5	74,7	85,5	69,9	53,4	53,7	53,7	62,5	**63,6**	**149**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**14,2**	0	**14,9**	105	19,0	13,3	13,0	14,7	13,9	18,1	18,1	23,8	24,5	21,1	22,5	29,5	**18,8**	**132**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**122,0**	0	**128,1**	105	180,5	208,0	188,1	213,7	170,0	174,3	226,4	252,8	172,4	180,6	165,9	205,4	**191,4**	**157**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	9,5	7,5	9,7	9,1	10,6	12,4	12,5	17,6	15,7	16,0	14,8	16,3	**12,1**	**121**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**5,0**	0	**6,0**	120	18,9	17,9	15,3	12,4	18,9	12,5	13,4	17,4	11,8	11,2	14,5	11,1	**14,3**	**286**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**7,0**	0	**7,7**	110	17,3	14,6	13,8	16,3	13,8	11,0	12,1	18,0	12,3	10,2	9,1	7,2	**12,4**	**177**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**7,4**	0	**8,1**	110	6,2	8,1	7,2	7,7	7,8	6,1	5,7	8,0	6,2	6,2	8,4	11,0	**7,2**	**97**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**87**															X		
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,42	0,40	0,42	0,48	0,65	0,55	0,63	1,29	0,71	0,77	0,60	0,63	**0,62**	**113**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	0,48	0,46	0,50	0,57	0,62	1,15	1,25	0,80	1,35	1,80	1,54	1,19	**0,94**	**61**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**106**													X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%	**98%**	**103**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	98%	96%	98%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	98%	99%	99%	**98%**	**103**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	54%	64%	74%	69%	84%	90%	92%	93%	90%	91%	88%	85%	**83%**	**128**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**113**													X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	17	15	16	13	12	13	15	12	10	10	11	13	**13**	**113**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	15	14	16	12	12	13	14	13	11	10	10	13	**13**	**113**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**143**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**95**	0	**86**	110	17	53	33	72	45	56	34	60	39	46	26	59	**43**	**155**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**35**	0	**32**	110	30	20	16	17	29	21	8	38	14	19	11	10	**20**	**143**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais – Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação – Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**103**															**X**		
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**80%**	0	**85%**	106	100%	94%	78%	73%	88%	59%	66%	65%	81%	93%	83%	83%	**78%**	**98**																Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	**96%**	**113**																Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	45%	59%	47%	76%	61%	58%	77%	78%	88%	74%	77%	77%	**68%**	**85**																
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																															
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																															
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																															
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																															
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																															
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																															
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																															

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	52,6	51,5	49,5	46,1	45,3	45,3	45	46	46	46	45	43,9	44	**109,9**
Eficiência	25%	31,6	30	30,5	29,2	32,8	29,5	29	36	32	34	33	31,7	30	**120,7**
Qualidade	35%	35,1	39,7	39,6	41,6	38,9	40,6	43	37	44	43	45	43,5	41	**116,4**
Resultado*		**119**	**121**	**120**	**117**	**117**	**115**	**117**	**119**	**123**	**123**	**123**	**119**	**114,9**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	101%	101%	104%	90%	87%	84%	87%	89%	91%	91%	96%	100%	**100%**	**111**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	0%	1%	1%	3%	6%	10%	17%	20%	29%	37%	49%	66%	**66%**	**132**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**43%**		**44%**	**104**	**31%**	**33%**	**37%**	**38%**	**42%**	**44%**	**45%**	**46%**	**48%**	**49%**	**51%**	**53%**	**53%**	**125**													X			
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**45%**	0%	**47%**	104	38%	40%	42%	43%	47%	49%	50%	51%	52%	54%	54%	55%	**55%**	**123**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**16%**	0%	**17%**	108	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	5,1%	8,0%	8,0%	8,0%	8,4%	19,1%	**19,1%**	**122**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**34%**	0%	**36%**	106	15%	27%	27%	27%	27%	27%	28%	34%	39%	45%	61%	64%	**64%**	**188**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**99%**	0%	**100%**	101	0%	0%	41%	41%	87%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	98%	**98%**	**99**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	10%	15%	19%	22%	26%	30%	33%	37%	40%	43%	47%	**47%**	**94**															X		
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**73,0**	0	**80,0**	110	80	78	101	88	97	86	69	71	85	74	100	60	**82**	**112**													X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**109**														**130**													X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**49,0**	0	**53,0**	108	54,4	47,5	43,7	49,9	66,2	58,5	61,3	137,1	57,5	44,3	48,9	48,6	**54,8**	**112**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**16,0**	0	**19,0**	119	24,1	20,4	19,2	19,5	18,2	20,5	27,2	30,3	38,6	31,2	35,6	33,8	**25,7**	**161**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**157,0**	0	**165,0**	105	393,1	331,6	233,7	219,6	156,6	187,2	201,2	249,9	195,6	261,7	214,8	195,8	**226,8**	**144**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**9,8**	0	**10,8**	110	5,5	9,4	8,7	9,7	7,8	9,0	26,8	24,4	35,5	42,9	34,9	28,9	**13,5**	**138**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**10,0**	0	**11,0**	110	8,2	11,8	11,4	10,0	11,1	21,9	15,4	16,7	13,1	10,7	9,9	9,8	**11,9**	**119**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**7,0**	0	**7,7**	110	6,2	6,3	7,0	11,4	8,1	12,5	10,3	9,3	10,4	9,5	9,5	7,8	**8,7**	**124**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**4,8**	0	**5,3**	110	4,0	3,7	3,8	4,3	4,8	5,0	5,7	6,6	8,9	7,8	6,7	5,5	**5,1**	**106**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**93**															X		
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,55	0,63	0,57	0,42	0,57	0,57	0,84	1,27	0,66	0,65	0,85	1,10	**0,78**	**142**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	0,68	0,56	0,47	0,29	0,38	0,64	1,80	0,65	0,91	0,98	0,95	0,89	**0,70**	**45**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**93**															X		
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	91%	89%	89%	91%	87%	91%	91%	96%	98%	97%	98%	98%	**93%**	**98**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	84%	77%	84%	89%	69%	86%	68%	56%	77%	69%	80%	84%	**76%**	**80**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	87%	84%	91%	94%	92%	94%	92%	86%	91%	92%	97%	96%	**91%**	**96**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	40%	37%	48%	42%	54%	65%	51%	47%	45%	66%	50%	61%	**51%**	**78**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**94**															X		
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**38**	0	**34**	110	39	47	42	40	42	35	28	36	39	43	45	48	**40**	**95**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**31**	0	**28**	110	33	31	35	30	33	28	34	40	27	30	53	30	**33**	**94**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**114**													X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**89**	0	**80**	110	63	95	109	30	50	35	30	18	74	51	27	31	**58**	**135**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**35**	0	**32**	110	35	41	22	20	65	42	25	16	18	23	16	13	**30**	**113**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**107**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**80%**	0	**85%**	106	100%	98%	90%	89%	69%	84%	86%	89%	94%	90%	99%	98%	**88%**	**110**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	85%	65%	78%	87%	86%	75%	77%	75%	68%	90%	88%	87%	**80%**	**100**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	40,5	39,6	40,4	38,9	40,7	41,5	41	41	42	43	44	46,2	46	**115,5**
Eficiência	25%	27,2	26,7	26,9	24,3	25,3	28,1	31	33	30	29	32	28,2	28	**111,9**
Qualidade	35%	34,5	31,3	37	38,8	27	34,6	39	38	39	38	37	40	36	**101,8**
Resultado*		**102**	**97,6**	**104**	**102**	**92,9**	**104**	**111**	**113**	**112**	**110**	**113**	**114**	**109,8**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	118%	126%	130%	127%	123%	121%	123%	126%	126%	125%	131%	135%	**135%**	**150**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	6%	12%	19%	27%	36%	42%	50%	52%	54%	58%	63%	68%	**68%**	**136**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**69%**		**72%**	**105**	**51%**	**51%**	**52%**	**53%**	**55%**	**55%**	**57%**	**58%**	**58%**	**59%**	**60%**	**61%**	**61%**	**89**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**83%**	0%	**86%**	104	65%	65%	67%	67%	68%	68%	70%	71%	72%	72%	73%	73%	**73%**	**89**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**16%**	0%	**20%**	125	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	5,5%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	9,1%	**9,1%**	**58**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**87%**	0%	**92%**	106	57%	57%	66%	66%	73%	73%	84%	84%	84%	84%	95%	95%	**95%**	**110**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	9%	15%	19%	23%	28%	32%	35%	38%	41%	45%	48%	**48%**	**96**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**70,0**	0	**77,0**	110	65	82	82	84	81	78	62	65	84	80	81	83	**77**	**110**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**109**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**40,0**	0	**42,0**	105	52,6	88,0	62,7	48,6	71,5	61,9	92,1	67,8	54,1	45,3	58,4	60,9	**61,3**	**153**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**7,0**	0	**7,5**	107	9,5	8,1	6,7	7,1	6,0	5,4	8,4	9,9	5,9	7,2	11,1	8,8	**7,8**	**111**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**100,0**	0	**101,0**	101	111,8	188,0	134,5	130,1	141,9	140,0	233,8	160,0	106,4	98,0	113,9	132,8	**133,5**	**134**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**8,0**	0	**9,0**	113	11,3	7,1	18,3	15,0	18,7	19,0	12,0	18,4	20,3	11,3	19,7	12,8	**13,8**	**173**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	9,0	10,9	8,8	10,1	11,9	9,4	8,8	9,1	11,5	7,6	8,8	6,4	**9,3**	**372**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**5,2**	0	**5,7**	110	6,9	6,9	6,9	5,3	6,8	5,4	5,6	8,5	3,2	6,8	7,3	3,9	**6,2**	**119**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**3,3**	0	**3,6**	110	4,0	5,2	4,8	6,3	4,9	4,2	4,1	3,9	6,2	4,4	4,9	5,3	**4,7**	**142**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3	**33,33**				**109**														**150**														X			**
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,58	0,61	0,57	0,68	0,59	0,60	0,92	1,00	0,57	0,37	0,54	0,94	**0,63**	**115**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	0,60	5,00	12,78	13,13	7,43	12,14	19,27	5,83	4,94	8,18	9,41	28,13	**9,42**	**608**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**107**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	96%	95%	97%	98%	98%	99%	100%	98%	99%	98%	99%	99%	**98%**	**103**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	94%	96%	93%	98%	92%	94%	89%	92%	98%	69%	83%	99%	**90%**	**95**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	100%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	79%	92%	90%	89%	85%	92%	93%	94%	94%	96%	92%	85%	**90%**	**138**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**86**															X		
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	18	16	14	15	15	17	19	19	14	13	17	23	**17**	**87**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**20**	0	**18**	110	24	21	21	21	21	23	23	21	23	18	31	33	**23**	**85**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**123**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**25**	0	**23**	110	20	13	40	10	19	33	27	38	33	15	32	54	**28**	**88**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**28**	0	**25**	110	21	21	11	12	31	13	8	37	23	18	44	26	**21**	**124**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	96%	92%	93%	89%	96%	79%	90%	97%	94%	92%	**93%**	**109**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	96%	97%	96%	97%	88%	95%	97%	97%	94%	91%	90%	98%	**94%**	**118**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Jan-Dez
Eficácia	40%	98,8	78,2	67,3	65,7	61,3	58,2	56	54	51	49	48	47,1	47	**117,8**
Eficiência	25%	27,8	45,9	63,6	66,2	51,6	61,6	84	48	43	47	54	105	35	**141,5**
Qualidade	35%	36,9	38,4	41,4	41,1	35,2	39,6	41	32	38	40	29	31,8	37	**106,1**
Resultado*		**163**	**163**	**172**	**173**	**148**	**159**	**180**	**133**	**133**	**136**	**131**	**184**	**119,6**	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	123%	123%	121%	117%	105%	118%	103%	105%	108%	122%	126%	125%	**125%**	**139**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	5%	9%	14%	18%	23%	27%	32%	35%	42%	48%	57%	61%	**61%**	**121**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**52%**		**57%**	**110**	**42%**	**42%**	**42%**	**44%**	**45%**	**45%**	**47%**	**48%**	**49%**	**49%**	**51%**	**52%**	**52%**	**99**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**87%**	0%	**93%**	108	80%	80%	80%	85%	86%	86%	86%	87%	87%	87%	88%	89%	**89%**	**103**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**12%**	0%	**16%**	129	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	4,4%	6,8%	6,8%	8,0%	8,5%	**8,5%**	**70**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**81%**	0%	**86%**	106	57%	58%	59%	61%	62%	62%	64%	67%	71%	72%	75%	78%	**78%**	**96**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**n.a.**	0%	**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.**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	9%	14%	17%	21%	25%	28%	32%	35%	38%	42%	46%	**46%**	**91**															X	
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**159,0**	0	**175,0**	110	185	180	185	189	186	180	185	n.a.	194	188	193	185	**186**	**117**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3					**110**														**163**														X			
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**35,0**	0	**37,0**	106	30,8	32,6	32,9	31,8	25,7	36,2	70,7	44,7	55,5	39,2	43,4	52,9	**38,5**	**110**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**9,7**	0	**10,2**	105	9,4	6,2	5,2	8,1	6,7	12,9	20,2	15,8	17,7	16,4	16,9	14,8	**11,5**	**119**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**39,0**	0	**41,0**	105	38,2	42,6	41,3	45,9	35,7	42,0	75,6	58,8	68,3	46,6	48,7	63,6	**47,7**	**122**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**5,5**	0	**6,1**	111	6,2	6,5	6,6	8,6	7,3	9,9	10,3	10,4	9,5	10,0	9,6	8,9	**8,4**	**153**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	7,0	5,9	7,0	7,7	7,5	8,3	8,7	8,4	7,3	6,9	7,4	8,0	**7,4**	**296**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**3,0**	0	**3,3**	110	4,0	3,3	3,8	5,2	3,7	5,9	3,7	6,8	4,6	3,8	3,0	5,0	**4,2**	**140**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**3,3**	0	**3,6**	110	6,4	3,9	3,9	4,8	4,4	4,7	5,3	5,4	4,6	4,2	4,0	5,8	**4,7**	**142**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**113**														X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,57	0,56	0,55	0,56	0,51	0,53	0,74	0,57	0,59	0,62	0,69	0,71	**0,60**	**109**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,36	1,67	2,48	1,91	1,82	3,00	1,90	1,65	1,99	1,80	1,65	1,74	**1,82**	**117**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**108**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	99%	98%	99%	99%	100%	98%	97%	100%	99%	98%	99%	99%	**99%**	**104**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	100%	99%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	**100%**	**105**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	99%	98%	98%	99%	**98%**	**103**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	97%	97%	97%	98%	93%	96%	100%	97%	98%	96%	97%	99%	**97%**	**149**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**149**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**15**	0	**14**	110	7	5	5	5	5	6	5	5	7	5	5	9	**6**	**160**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**15**	0	**14**	110	10	10	8	9	9	9	11	8	8	14	16	12	**10**	**133**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**163**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**28**	0	**25**	110	83	7	12	13	23	5	11	16	7	15	19	51	**24**	**114**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**25**	0	**23**	110	13	10	8	7	11	8	8	10	8	8	9	10	**9**	**164**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**110**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	98%	97%	97%	95%	97%	100%	98%	97%	97%	97%	96%	**97%**	**114**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	95%	93%	99%	98%	95%	98%	99%	100%	97%	99%	98%	100%	**97%**	**121**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.a.	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																
Eficácia			40%						84,5	67,3	56,4	53,2	48,4	47,9	45	45	46	46	46	45	45	**112,6**																
Eficiência			25%						30,3	29,3	32,4	33,2	30,5	36,2	38	26	36	33	33	36	33	**131,2**																
Qualidade			35%						44,2	46,4	47,6	47,8	46,2	47,5	47	47	47	46	46	44,5	46	**132,5**																
Resultado*									**159**	**143**	**136**	**134**	**125**	**132**	**130**	**117**	**128**	**125**	**125**	**125**	**124,2**																	

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011 (2011/12/31)

Última actualização: (2011/09/28)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
EFICÁCIA																																							
OB 1 Inserção RSI	DS 3.2 I1	Ind 1	100% / 4	**25**	**90%**	0%	**95%**	106	119%	121%	117%	112%	113%	113%	113%	112%	114%	113%	114%	110%	**110%**	**122**														X			
OB 2 Acompanhamento Respostas Sociais (a)	DS 5.1.1 I1	Ind 2	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**60%**	120	2%	8%	13%	18%	20%	26%	32%	35%	37%	43%	61%	73%	**73%**	**145**														X			
OB 3 Programas de investimento	PR 0.1 A2 I1		100% / 4	**25**	**61%**		**63%**	**104**	**41%**	**42%**	**44%**	**46%**	**47%**	**49%**	**52%**	**52%**	**53%**	**53%**	**54%**	**55%**	**55%**	**91**																X	
PARES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.1 I1	Ind 3.1	75%	**18,75**	**94%**	0%	**97%**	103	70%	71%	73%	76%	77%	79%	82%	82%	82%	83%	84%	84%	**84%**	**90**																	Meta Revista.
POPH 6.12 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.4 I1	Ind 3.2	10%	**2,5**	**3%**	0%	**4%**	133	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,9%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	2,3%	**2,3%**	**73**																	Meta Revista.
MASES (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.2 I1	Ind 3.3	10%	**2,5**	**69%**	0%	**71%**	103	36%	39%	44%	48%	60%	60%	61%	62%	64%	64%	64%	73%	**73%**	**105**																	Meta Revista.
PIDDAC P16 (Execução Financeira)	PR 0.1 A2.3 I1	Ind 3.4	5%	**1,25**	**89%**	0%	**93%**	105	0%	5%	22%	22%	22%	38%	54%	68%	74%	74%	74%	82%	**82%**	**93**																	
OB 4 Taxa de recuperação da dívida (a)	GF 0.11 I1	Ind 4.1	100% / 4	**25**	**50%**	0%	**55%**	110	5%	11%	17%	21%	26%	32%	36%	42%	46%	49%	53%	57%	**57%**	**115**														X			
EFICIÊNCIA																																							
OB 5 Gestor Contribuinte	IQC 2.2 A3 I1	Ind 5	100% / 3	**33,33**	**74,0**	0	**82,0**	111	75	87	93	95	155	105	177	85	99	127	94	158	**110**	**149**														X			Meta Revista.
OB 6 Produtividade prestações			100% / 3	**33,33**				**113**														**164**														X			**
Parentalidade	PIA 0.4 A1	Ind 6.1	5%	**1,67**	**47,0**	0	**55,0**	117	67,8	68,3	66,8	61,8	62,0	69,0	61,1	70,2	59,5	60,6	57,2	70,4	**64,2**	**137**																	
Desemprego	PIA 0.4 A2	Ind 6.2	5%	**1,67**	**12,0**	0	**14,0**	117	19,4	9,3	10,1	11,4	13,5	13,2	16,9	16,1	23,5	20,5	18,3	19,8	**16,1**	**134**																	
Doença	PIA 0.4 A3	Ind 6.3	35%	**11,67**	**102,0**	0	**110,0**	108	124,1	132,3	119,4	125,7	110,5	123,5	123,5	121,1	119,7	117,1	108,9	126,3	**120,7**	**118**																	
Prestações Familiares	PIA 0.4 A4	Ind 6.4	5%	**1,67**	**3,0**	0	**4,0**	133	8,0	7,8	8,2	7,5	8,5	7,4	7,9	7,9	7,9	9,0	9,6	11,7	**8,4**	**280**																	
Pensão Velhice	PD 0.1 A10	Ind 6.5	20%	**6,67**	**2,5**	0	**3,0**	120	22,6	22,3	20,5	22,7	25,9	28,8	23,2	24,4	22,0	17,7	22,6	24,9	**22,9**	**916**																	
Pensão Invalidez	PD 0.2 A10	Ind 6.6	17,5%	**5,83**	**5,0**	0	**5,5**	110	8,7	9,5	7,7	7,2	9,2	13,2	9,6	9,9	10,9	9,1	6,6	10,1	**9,1**	**182**																	
Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte	PD 0.3 A10	Ind 6.7	12,5%	**4,17**	**13,3**	0	**14,6**	110	15,8	16,6	13,3	14,2	15,6	19,4	16,5	16,0	23,8	17,4	15,4	19,2	**16,5**	**124**																	
OB 7 Produtividade respostas sociais	DS 5.1.2		100% / 3					**109**														**121**														X			
Nº de relatórios de companhamento técnico	DS 5.1.2 I1	Ind 7.1	50%	**16,67**	**0,55**	0	**0,60**	109	0,51	0,69	0,72	0,69	0,43	0,80	1,05	1,15	0,60	0,72	1,35	1,71	**0,91**	**165**																	
Nº de informações e relatórios	DS 5.1.2 I2	Ind 7.2	50%	**16,67**	**1,55**	0	**1,70**	110	1,38	1,16	1,07	1,16	0,69	0,94	2,27	1,61	1,19	1,61	0,72	2,42	**1,20**	**77**																	
OB 8 Prazo Médio de Pagamento	GF 0.8 I1	Ind 8			**n.a.**		**n.a.**																																
QUALIDADE																																							
OB 9 Tempo máximo deferimento prestações imediatas			100% / 4					**103**														**106**														X			
Parentalidade (25 dias)	PIA 0.2 A1	Ind 9.1	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	97%	96%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	**99%**	**104**																	
Desemprego (25 dias)	PIA 0.2 A2	Ind 9.2	10,5%	**2,63**	**95%**	0	**97%**	102	94%	99%	100%	99%	99%	98%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	**99%**	**104**																	
Doença (25 dias)	PIA 0.2 A3	Ind 9.3	68,5%	**17,13**	**95%**	0	**97%**	102	99%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	**99%**	**104**																	
Abono de Família (30 dias)	PIA 0.3 A1	Ind 9.4	10,5%	**2,63**	**65%**	0	**72%**	111	16%	23%	60%	59%	94%	96%	95%	99%	98%	96%	98%	100%	**78%**	**120**																	Meta Revista.
OB 10 Tempo médio deferimento pensões			100% / 4					**110**														**134**														X			
Velhice	PD 0.1 A1	Ind 10.1	60%	**15**	**21**	0	**19**	110	19	13	13	13	13	14	15	14	14	13	14	12	**14**	**133**																	
Sobrevivência/ morte	PD 0.3 A1	Ind 10.2	40%	**10**	**20**	0	**18**	110	15	13	12	11	13	12	12	13	13	13	15	11	**13**	**135**																	
OB 11 Tempo médio deferimento pensões sociais e complementos			100% / 4					**110**														**157**														X			
Social de Velhice (b)	PD 0.5 A1	Ind 11.1	3%	**0,75**	**15**	0	**14**	110	8	12	8	15	5	8	4	5	6	6	9	6	**8**	**147**																	Ponderador revisto.
CSI (b)	PD 0.4 A1	Ind 11.2	97%	**24,25**	**26**	0	**23**	110	10	9	10	13	13	11	8	9	9	10	15	16	**11**	**157**																	Ponderador revisto.

Objectivos operacionais (Abreviatura)	PAISS11	Indicador	Ponderação		Meta Ano n	Tolerância Ano n	Supera Ano n	Taxa de Esforço	Ano N – Concretização – Resultados Mensais: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	% Conc. Jan-Dez	Semáforo: Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan-Dez	Classificação: Supera	Atinge	Não atinge	Observações
OB 12 Tempo máximo de resposta a contribuintes			100% / 4					**105**														**109**														X			
Incentivo ao emprego	IQC 1.4 A1	Ind 12.1	2,0%	**0,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	96%	99%	98%	98%	98%	98%	95%	96%	99%	99%	**98%**	**115**																	Meta Revista.
Cartão do cidadão	IQC 1.3 A2	Ind 12.2	22,0%	**5,5**	**85%**	0	**90%**	106	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
Qualificações TCO	IQC 1.6 A1	Ind 12.3	16,0%	**4**	**80%**	0	**90%**	113	84%	78%	73%	82%	96%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	97%	**92%**	**115**																	
Emissão DSC	IQC 2.1 A1	Ind 12.4	56,0%	**14**	**97%**	0	**99%**	102	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**103**																	
Formulários E101/A1	IQC 4.3 A1	Ind 12.5	4,0%	**1**	**85%**	0	**90%**	106	100%	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**118**																	Meta Revista.
OB 13 Canais alternativos	PIA 0.5 I1	Ind 13			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 14 Contact Center - Resolução 1.º Contacto	PIA 4.2 I1	Ind 14			**n.a.**		**n.a.**																																
OB 15 Formação					**n.a.**		**n.a.**																																
Execução do Plano de Formação (a)	RH 4.6 A3	Ind 15.1			**n.a.**		**n.a.**																																
Avaliação de impacto acções	RH 4.7 I1	Ind 15.2			**n.a.**		**n.a.**																																
Nível médio de satisfação	RH 4.7 I2	Ind 15.3			**n.a.**		**n.a.**																																
Trabalhadores com formação (a)	RH 4.6 I1	Ind 15.4			**n.a.**		**n.a.**																																

Eficácia	40%	61,3	62,2	56,1	53,1	48,3	48,9	49	48	47	46	47	47,3	47	**118,2**																						
Eficiência	25%	40,7	42,8	41,2	42,9	49,1	50,6	59	49	44	46	47	64,9	36	**144,7**																						
Qualidade	35%	42,1	43,6	43,8	43,7	44,1	44,8	46	45	45	45	43	43,9	44	**126,5**																						
Resultado*		**144**	**149**	**141**	**140**	**141**	**144**	**154**	**142**	**136**	**137**	**137**	**156**	**127,7**																						

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
(b) Ponderação do indicador corrigida.
* No caso de informação n.d. considerou-se a do mês anterior para efeitos de cálculo.
** O grau de realização no ano n (% Conc.) corresponde ao mínimo entre a mediana e o grau de concretização, MIN(M; %Conc).
A taxa de realização é limitada no máximo ao valor de M, sendo M a mediana das taxas de realização dos Centros Distritais.

ANEXO 7

Balan- o Social 2011

Balanço Social Institucional 2011

Departamento de Recursos Humanos

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2011

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 9031

Ministério: da Solidariedade e Segurança Social

Serviço / Entidade: Instituto da Segurança Social, IP

NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO

(Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2011 11159

Em 31 de Dezembro de 2011 10019

Contacto para eventuais esclarecimentos

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 218 425 834

E-mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt

Data 21 de Março de 2012

BALANÇO SOCIAL 2011

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 18.3: 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

Quadro 31: Relações profissionais
Quadro 32: Disciplina

CAPÍTULO 1

RECURSOS HUMANOS

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira/ / Modalidades de vinculação	Cargo Político / Mandato		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo determinável		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo		CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LVCR		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código do Trabalho a termo (certo ou incerto)		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	22	0	0	0	0	0	0	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	52	0	0	0	0	0	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	245	709	0	0	0	0	0	0	245	709	954
Técnico Superior	0	0	2	17	0	0	0	0	360	2.049	0	0	3	26	0	0	0	0	0	0	0	0	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	711	3.661	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	286	1.154	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	47	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	40	87
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	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 Inspecção	0	0	68	113	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	114	183
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
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0	0	0	33	288	2	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
Polícia 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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	0	0	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 - Agente	0	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 - Oficial	0	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 - Sargento	0	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 - Guarda	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	70	130	0	0	0	0	1.441	7.221	2	32	3	28	308	784	0	0	0	0	0	0	1.824	8.195	10.019

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa	0	0	0
Avença	180	144	324
Total	180	144	324

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	3	5	1	5	6	7	8	2	3	0	0	0	0	0	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	1	0	7	8	5	17	5	9	5	7	6	9	3	2	0	0	0	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	1	11	31	46	127	26	103	14	69	42	111	87	213	18	53	1	1	0	0	245	709	954
Técnico Superior	0	0	0	3	5	45	34	210	102	655	90	549	46	254	40	174	33	136	14	62	1	4	0	0	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	0	0	2	8	67	199	109	459	83	472	75	531	116	770	185	963	74	249	0	11	0	0	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	4	6	16	40	26	79	28	98	48	158	48	295	78	302	34	142	4	35	0	0	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	10	4	3	5	8	4	18	21	4	3	0	2	0	0	47	40	87
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	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 Inspecção	0	0	0	0	0	0	3	3	10	49	5	23	6	14	7	10	29	11	9	4	0	0	0	0	69	114	183
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
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0	0	0	0	4	1	17	7	40	3	50	2	58	6	86	13	59	3	6	0	0	0	0	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6	0	7	0	1	1	5	0	4	0	0	0	0	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
Polícia 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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	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 - Agente	0	0	0	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 - Oficial	0	0	0	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 - Sargento	0	0	0	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 - Guarda	0	0	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	3	11	64	133	502	318	1.428	255	1.328	200	1.104	282	1.470	457	1.722	162	521	6	53	0	0	1.824	8.195	10.019

Prestações de Serviços	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avença	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	3	4	9	8	46	60	85	56	26	12	5	2	1	1	180	144	324
Total	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	3	4	9	8	46	60	85	56	26	12	5	2	1	1	180	144	324

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	9	4	4	0	2	5	0	1	1	3	3	6	3	2	4	1	1	0	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	5	20	23	2	8	1	2	1	2	3	5	4	7	1	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	3	13	51	74	223	8	42	10	44	11	46	35	76	86	191	8	33	245	709	954
Técnico Superior	34	189	60	198	164	1.214	24	153	24	115	20	73	15	59	23	80	1	11	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	11	30	70	381	171	753	78	677	38	256	50	249	83	372	192	855	18	89	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	1	25	108	85	249	41	158	17	93	27	149	28	207	60	179	3	11	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	1	0	2	0	9	6	6	2	2	2	3	4	5	8	19	12	0	6	47	40	87
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	0	1	4	7	16	75	2	5	2	5	4	3	12	4	27	12	2	2	69	114	183
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
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior 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	2	31	4	33	4	61	3	21	4	31	4	50	7	78	7	14	0	1	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	1	0	7	1	7	1	3	0	2	0	4	0	1	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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
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
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça 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 - Oficial	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 - Chefe de Polícia	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 - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	61	260	182	784	545	2.616	165	1.074	101	554	123	584	191	817	422	1.353	34	153	1.824	8.195	10.019

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	25	18	1	3	0	1	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	49	0	3	0	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	4	2	20	33	35	102	73	175	1	12	103	366	8	18	1	1	245	709	954
Técnico Superior	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	6	13	13	42	327	1.943	17	88	1	0	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	4	23	30	93	74	316	170	1.009	373	1.996	5	22	55	201	0	2	0	0	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	5	93	305	60	161	52	260	24	124	52	287	0	0	3	13	0	0	0	0	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	1	0	0	5	7	19	10	0	3	22	19	1	0	0	0	47	40	87
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	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 Inspecção	0	0	0	0	0	0	2	1	18	3	11	6	1	4	35	98	2	2	0	0	69	114	183
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
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	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	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	7	45	25	258	2	14	0	0	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	1	15	1	5	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial b)	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 - Sargento b)	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 - Praça b)	0	0	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	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	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 - Agente	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 - Oficial	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 - Sargento	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 - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
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
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	5	98	329	94	257	148	610	253	1.251	535	2.490	27	134	632	2.982	32	135	3	2	1.824	8.195	10.019

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180	144	0	0	0	0	180	144	324
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180	144	0	0	0	0	180	144	324

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	4	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	27	22	0	0	0	0	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	32	51	0	1	0	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	244	708	1	1	0	0	245	709	954
Técnico Superior	361	2.082	3	9	1	1	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	708	3.656	3	5	0	1	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	286	1.155	0	0	0	0	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	47	37	0	2	0	1	47	40	87
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diplomata	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	69	114	0	0	0	0	69	114	183
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	33	317	2	2	0	1	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	1	3	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	2	25	0	0	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia Judiciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.814	8.171	9	20	1	4	1.824	8.195	10.019

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avença	179	144	1	0	0	0	180	144	324
Total	179	144	1	0	0	0	180	144	324

NOTAS:

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 (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Inf
Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	3	9	1	3	0	0	0	0	5	16	21
Técnico Superior	0	0	0	0	0	0	1	3	3	7	5	11	5	8	1	7	2	10	2	7	0	1	0	0	19	54	73
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	1	6	1	19	4	20	21	53	5	12	0	1	0	0	34	119	153
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	0	1	1	1	3	2	3	3	9	12	3	18	8	16	3	7	0	1	0	0	30	61	91
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	2	3
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	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 Inspecção	0	0	0	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 Cientifica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	5	1	0	1		0	0	0	0	2	8	10
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
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
Policia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	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 - Chefe de Policia	0	0	0	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 - Agente	0	0	0	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 - Oficial	0	0	0	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 - Sargento	0	0	0	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 - Guarda	0	0	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Policia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	1	2	5	9	19	9	22	15	41	9	54	39	91	12	29	0	3	0	0	95	265	360

Prestações de Serviços	menos de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

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/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade interna		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	1	0	0	13	7	0	0	0	0	13	8	21
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	0	0	0	5	19	0	0	0	0	5	19	24
Técnico Superior	16	39	0	1	2	15	14	107	0	0	0	0	8	7	40	169	209
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	13	37	1	3	8	40	6	67	0	0	0	0	2	5	30	152	182
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	2	0	0	2	8	6	21	0	0	0	0	1	4	9	35	44
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	0	0	0	0	0	3	1	8	0	0	0	0	0	0	1	11	12
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	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	5	0	0	5	31	0	7	0	0	0	0	0	1	5	44	49
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefia Tributária	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
Pessoal Aduaneiro	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
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
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça 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 - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	83	1	4	18	98	28	212	23	29	0	0	11	17	110	443	553

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa	0	0	0
Avença	0	0	0
Total	0	0	0

Notas:

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 (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

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 saida (durante o ano)	Morte		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expulsiva		Mobilidade interna		Cedência		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	7	0	2	13	9	22
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	6	26	7	33
Técnico Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	4	5
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	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 Inspecção	0	0	22	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	23	6	29
Pessoal de Investigação Cientifica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
Polícia 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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	0	0	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 - Agente	0	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 - Oficial	0	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 - Sargento	0	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 - Guarda	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	23	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	13	29	15	68	31	99

NOTAS:

Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 10º da LVCR e em Comissão de Serviço;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

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)	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Revogação (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Mobilidade interna		Cedência		Outras situações		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	6	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	16	22
Técnico Superior	0	0	1	3	14	53	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	0	1	0	0	0	0	2	11	0	1	40	170	58	246	304
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2	6	0	3	53	423	0	3	0	0	0	0	0	1	1	5	1	3	0	0	0	0	0	6	0	1	16	106	73	557	630
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	1	0	3	19	83	1	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	44	297	65	393	458
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	11	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	13	24
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	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 Inspecção	0	0	0	0	0	0	0	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
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	1	0	43	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19	0	0	2	46	4	119	123
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	7	6	9	15
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	26	1	30	31
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
Polícia 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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 - Agente	0	0	0	0	0	0	0	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 - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	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 - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	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 - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	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	3	8	1	52	105	603	1	7	0	0	0	0	0	2	2	14	1	5	0	0	0	0	3	39	0	2	109	652	225	1.384	1.609

NOTAS:

Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

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
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	1	0	0	1
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	10	12	0	0	22
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	18	0	0	18
Técnico Superior	621	0	0	0	36	657
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	984	0	0	0	53	1.037
Assistente operacional, operário, auxiliar	251	0	0	0	0	251
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0
Magistrado	0	0	0	0	0	0
Diplomata	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	48	0	0	0	0	48
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0
Médico	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	2	0	0	0	0	2
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0
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
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0
Total	1906	10	31	0	89	2.036

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 (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)			0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Superior			0	0	0	0	16	39	8	8	24	47	71
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			0	0	0	0	13	36	1	6	14	42	56
Assistente operacional, operário, auxiliar			0	0	0	0	0	2	0	2	0	4	4
Aprendizes e praticantes			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Magistrado			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diplomata			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção			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
Docente Ensino Universitário			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico			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	5	0	2	0	7	7
Médico			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Superior de Saúde			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefia Tributária			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
Pessoal Aduaneiro			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
Oficial dos Registos e do Notariado			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
Forças Armadas - Oficial b)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia Judiciária			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional			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
Bombeiro			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia Municipal			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	29	82	9	19	38	101	139

NOTAS:

(1) e (2) - Artigos 46º, 47º e 48º da Lei 12-A/2008;

(3) - Artigo 64º da Lei 12-A/2008;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Rigido		Flexivel		Desfasado		Jornada continua		Trabalho por turnos		Especifico		Isenção de horário		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	26	21	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	31	51	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	19	13	31	0	2	0	1	0	0	0	6	232	650	245	709	954
Técnico Superior	1	17	344	1.782	1	25	6	211	4	5	3	30	6	22	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	78	273	584	3.055	15	72	8	167	13	14	8	58	5	23	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	77	241	174	457	17	254	2	19	13	155	0	29	3	0	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	41	34	2	1	0	1	4	3	0	0	0	1	47	40	87
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	17	26	50	66	0	0		17	0	0	0	2	2	3	69	114	183
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	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	1	31	32	216	1	56	1	4	0	0	0	8	0	5	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	5	1	15	0	1	0	2	0	0	1	2	0	0	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefia Tributária	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
Pessoal Aduaneiro	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
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
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça 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 - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	175	612	1.241	5.660	36	411	17	422	34	177	12	136	309	777	1.824	8.195	10.019

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo						PNT inferior ao praticado a tempo completo										TOTAL		Total
							Semana de 4 dias (D.L. 325/99)		Regime especial (D.L. 324/99)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		M	F	
					células abertas para indicar nº horas/semana						células abertas para indicar nº horas/semana								
	35 horas		42 horas				28 horas		17 h 30'		<= 17 h 00		> 17h00 e <= 20h00		> 20h00 e < 35h00				
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)	27	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	22	49
Dirigente intermédio de 2º grau a)	32	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	52	84
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	245	709	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	245	709	954
Técnico Superior	365	2.088	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	365	2.092	2.457
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	710	3.661	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	711	3.662	4.373
Assistente operacional, operário, auxiliar	286	1.135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	10	0	2	286	1.155	1.441
Aprendizes e praticantes			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	47	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	40	87
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	69	114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	114	183
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	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	35	320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	320	355
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	1	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	2	25	27
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefia Tributária	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
Pessoal Aduaneiro	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
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
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)	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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.822	8.168	0	0	0	0	0	4	0	0	0	8	2	11	0	4	1.824	8.195	10.019

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o **número 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 diferentes períodos normais de trabalho;

(*) - Trabalho a tempo parcial (artº 142º da Lei nº 59/2008) ou regime especial (art.º 12º do DL nº259/98): 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 (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

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 extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	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 superior de 1º grau 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 superior de 2º grau 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 de 1º grau 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 de 2º grau 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 de 3º grau e seguintes a)	0:00	3:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	7:00	0:00	0:00	0:00	10:00	10:00
Técnico Superior	66:00	1010:00	0:00	0:00	0:00	0:00	1267:00	3640:00	0:00	0:00	1333:00	4650:00	5983:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	357:00	1888:00	0:00	0:00	0:00	0:00	4170:00	29072:00	0:00	0:00	4527:00	#VALOR!	#VALOR!
Assistente operacional, operário, auxiliar	39802:00	16724:00	0:00	0:00	0:00	0:00	6693:00	17006:00	0:00	0:00	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
Aprendizes e praticantes	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
Informático	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	518:00	292:00	0:00	0:00	518:00	292:00	810:00
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 dos Serviços Externos do MNE - administrativo	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	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 Inspecção	71:00	197:00	0:00	0:00	0:00	0:00	567:00	635:00	0:00	0:00	638:00	832:00	1470:00
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
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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	0:00	170:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	138:00	0:00	0:00	0:00	308:00	308:00
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	0:00	83:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	22:00	0:00	0:00	0:00	105:00	105:00
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
Técnico Superior de Saúde	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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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 - Oficial	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 - Chefe de Polícia	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 - Agente	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 - Oficial	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 - Sargento	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 - Guarda	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 Estrangeiros 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
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
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
Polícia Municipal	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	494:00	3351:00	0:00	0:00	0:00	0:00	13215:00	4734:00	0:00	0:00	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!

NOTAS:

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho extraordinário diurno e nocturno só contempla o trabalho extraordinário efectuado em **dias normais de trabalho** (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são especificas para o trabalho extraordinário em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho noturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno extraordinário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Informático	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção	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
Docente Ensino Universitário	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Médico	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde	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
Pessoal de Administração Tributária	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
Conservador e Notário	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
Oficial de Justiça	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)	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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras	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
Outro Pessoal de Segurança c)	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
Polícia Municipal	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Total	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00

NOTAS:

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "**trabalho nocturno extraordinario**" neste quadro deve-se considerar o trabalho extraordinário efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIEI

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	Casamento		Protecção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	4	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	33	4	37
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	4	0	4	14	210	186	0	0	0	6	0	23	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	220	240	460
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	50	153	1.502	33	145	1.294	3.448	0	56	24	425	149	294	75	321	0	3	0	0	14	49	0	1	291	493	2.033	6.787	8.820
Técnico Superior	62	152	664	7.340	81	402	2.664	19.911	10	609	150	2.307	144	259	113	783	0	6	0	0	50	252	0	1	415	2.853	4.353	34.875	39.228
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	48	112	374	5.336	136	835	11.687	74.383	204	2.226	165	3.607	663	3.992	345	2.675	0	2	0	0	178	944	9	20	666	2.316	14.475	96.448	110.923
Assistente operacional, operário, auxiliar	10	38	50	1.770	68	332	3.746	37.614	196	2.456	138	745	76	166	121	517	0	0	0	0	45	206	1	1	111	1.015	4.562	44.860	49.422
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	10	0	3	4	405	1.730	0	0	6	9	32	9	17	24	0	0	0	0	6	6	0	0	0	1	479	1.783	2.262
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
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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	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 dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	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 Inspecção	0	0	0	356	23	31	727	1.569	0	0	4	112	31	29	30	29	6	17	0	0	14	14	0	0	39	81	874	2.238	3.112
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
Docente Ensino 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
Docente Ensino Superior 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
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	35	29	488	9	92	226	4.457	83	99	2	357	0	24	9	128	0	0	0	0	5	36	0	0	2	284	365	6.000	6.365
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	18	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	233	251
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	283	0	21	0	533	0	0	3	111	0	0	0	16	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	3	978	981
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
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
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
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
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
Forças Armadas - Oficial 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
Forças Armadas - Sargento 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
Forças Armadas - Praça 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
Polícia 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
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	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 - Chefe de Polícia	0	0	0	0	0	0	0	0	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 - Agente	0	0	0	0	0	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 - Oficial	0	0	0	0	0	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 - Sargento	0	0	0	0	0	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 - Guarda	0	0	0	0	0	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 Estrangeiros 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
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
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
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
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	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	120	387	1.284	17.075	357	1.880	20.995	144.064	493	5.446	492	7.679	1.095	4.796	711	4.501	6	28	0	0	312	1.514	10	23	1.540	7.053	27.415	194.446	221.861

NOTAS:

Considerar o total de dias completos de ausência;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
06-05	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	317	7:00	604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	317	7:00	

Substituir mm-dd pelo mês e dia respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
19-05	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	11	7:00	604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	11	7:00	

Substituir mm-dd pelo mês e dia respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
21-10	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	3	7:00	604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	3	7:00	

Substituir mm-dd pelo mês e dia respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
24-11	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	1.616	7:00	604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	1.616	7:00	

Substituir mm-dd pelo mês e dia respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
mm-dd			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT*	Nº 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	

Substituir mm-dd pelo mês e dia respectivo da greve

* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

CAPÍTULO 2

REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: Dezembro

(Indicar o Nº de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

(Excluindo prestações de serviço)	Número de trabalhadores		
Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €	19	140	159
501-1000 €	683	3332	4015
1001-1250 €	422	1768	2190
1251-1500 €	134	722	856
1501-1750 €	221	1021	1242
1751-2000€	69	365	434
2001-2250 €	54	222	276
2251-2500 €	49	194	243
2501-2750 €	22	99	121
2751-3000 €	76	241	317
3001-3250 €	36	51	87
3251-3500 €	5	16	21
3501-3750 €	5	10	15
3751-4000 €	8	1	9
4001-4250 €	2	3	5
4251-4500 €	2	1	3
4501-4750 €	16	7	23
4751-5000 €	0	0	0
5001-5250 €	1	0	1
5251-5500 €	0	0	0
5501-5750 €	0	2	2
5751-6000 €	0	0	0
Mais de 6000 €	0	0	0
Total	1824	8195	10019

NOTAS:
i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;
ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género

iii) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

iv) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

B - Remunerações máximas e mínimas

Período de referência: mês de Dezembro

	Euros	
Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	485,00 €	485,00 €
Máxima (€)	5.058,72 €	5.704,52 €

NOTA:
Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.

Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	181.190.681,83 €
Suplementos remuneratórios	7.995.328,93 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	9.767.302,98 €
Benefícios sociais	980.181,24 €
Outros encargos com pessoal	50.479.721,52 €
Total	250.413.216,50 €

Nota:
(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	1.270.685,82 €
Trabalho normal nocturno	0,00 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	0,00 €
Disponibilidade permanente	0,00 €
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	0,00 €
Risco, penosidade e insalubridade	0,00 €
Fixação na periferia	0,00 €
Trabalho por turnos	0,00 €
Abono para falhas	485.965,74 €
Participação em reuniões	0,00 €
Ajudas de custo	1.053.400,91 €
Representação	4.171.530,88 €
Secretariado	0,00 €
Outros suplementos remuneratórios	1.013.745,58 €
Total	7.995.328,93 €

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)	0,00 €
Abono de família	452.553,34 €
Subsídio de educação especial	0,00 €
Subsídio mensal vitalício	0,00 €
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	0,00 €
Subsídio de funeral	0,00 €
Subsídio por morte	0,00 €
Acidente de trabalho e doença profissional	53.253,05 €
Subsídio de desemprego	0,00 €
Subsídio de refeição	8.998.101,36 €
Outras prestações sociais	263.395,23 €
Total	9.767.302,98 €

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	683.403,53 €
Refeitórios	296.777,71 €
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	0,00 €
Colónias de férias	0,00 €
Subsídio de estudos	0,00 €
Apoio socio-económico	0,00 €
Outros benefícios sociais	0,00 €
Total	980.181,24 €

CAPÍTULO 3

HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						*In itinere*					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	9	0	1	3	5	0	1	0	0	0	1	0
	F	84	1	4	38	41	0	11	5	0	2	4	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	0		0	0	0		0		0	0	0	
	F	0		0	0	0		0		0	0	0	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	493		2	51	440		60		0	0	60	
	F	5.445		10	602	4.833		307		0	38	269	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0		0	0	0		0		0	0	0	
	F	0		0	0	0		0		0	0	0	

Notas:

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	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	0
- parcial	0
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	0
Casos de incapacidade temporária e parcial	90
Total	90

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0
---	---	0	0,0

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		0,00 €
Visitas aos postos de trabalho	0	

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 Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	0
Formação profissional	0
Formação profissional	0
Formação profissional	0
Formação profissional	0

Nota:

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

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 Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	0,00 €
Equipamento de protecção (b)	0,00 €
Formação em prevenção de riscos (c)	0,00 €
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	0,00 €

Nota:

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Inclui os custos com a identificação, avaliação e controlo dos factores de risco.

CAPÍTULO 4

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

QUADRO 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional 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	Total
Internas	7.519	39	0	0	7.558
Externas	6.739	222	13	57	7.031
Total	14.258	261	13	57	14.589

Notas:

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- **acção interna,** organizada pela entidade;
- **acção externa,** organizada por outras entidades;

- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

QUADRO 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	0	0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)	1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)	7	4	11	5
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	1	1	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	68	13	81	16
Técnico Superior	2.266	2.850	5.116	2.503
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4.553	3.534	8.087	4.261
Assistente operacional, operário, auxiliar	371	260	631	489
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0
Informático	108	109	217	114
Magistrado	0	0	0	0
Diplomata	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	103	122	225	162
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	77	116	193	139
Médico	0	0	0	0
Enfermeiro	1	3	4	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	3	19	22	16
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0
Chefia Tributária	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0
Conservador e Notário	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	0
Policia Judiciária	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0
Policia Municipal	0	0	0	0
Total	7.558	7.031	14.589	7.710

Totais devem ser iguais aos do Q. 27

Notas:

(*) - N.º de participações = n.º

(**) - Considerar o total de trabalhadores

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço Defesa);

QUADRO 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/ Horas dispendidas	Horas dispendidas em acções internas	Horas dispendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)	0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)	7:00	0:00	7:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)	49:00	253:00	302:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0:00	7:00	7:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	503:00	748:00	1251:00
Técnico Superior	19386:00	34704:00	#VALOR!
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	40189:00	26270:00	#VALOR!
Assistente operacional, operário, auxiliar	2858:00	1967:00	4825:00
Aprendizes e praticantes	0:00	0:00	0:00
Informático	810:00	968:00	1778:00
Magistrado	0:00	0:00	0:00
Diplomata	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção	606:00	2490:00	3096:00
Pessoal de Investigação Científica	0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário	0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico	0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	568:00	1401:00	1969:00
Médico	0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	4:00	48:00	52:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	18:00	389:00	407:00
Técnico Superior de Saúde	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
Forças Armadas - Oficial b)	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)	0:00	0:00	0:00
Policia Judiciária	0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Oficial	0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Agente	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros 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
Policia Municipal	0:00	0:00	0:00

Notas:

Considerar as horas dispendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço Defesa);

QUADRO 30: Despesas anuais com formação

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	48.206,75 €
Despesa com acções externas	129.159,62 €
Total	177.366,37 €

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade.

CAPÍTULO 5

RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	3.411
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	38
Processos instaurados durante o ano	43
Processos transitados para o ano seguinte	32
Processos decididos - total:	49
* Arquivados	22
* Repreensão escrita	8
* Multa	4
* Suspensão	11
* Demissão (1)	2
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	2
* Cessação da comissão de serviço	0

Notas:
(1) - para trabalhadores Nomeados
(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

ANEXO 8

Avaliação Final do QUAR

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Última actualização: (2011/09/28)

Referência: 31/12/2011

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

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

Objectivos estratégicos (OE):

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

Objectivos operacionais				Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado	Ano 2011							Desvios (Grau de Conc.)
								Meta	Tolerância	Valor Crítico	Concretização				
											Resultado	Classificação			
												Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA															
OB 1			Ponderação de 100% / 4												
Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI	DS.03.02	Ind 1	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado (DS 3.2 I1)	90%	98%	90%	108%	90%	0%	95%	102%	x			113
		Peso	100%												
OB 2			Ponderação de 100% / 4												
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	DS_05.01.01	Ind 2	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação (DS 5.1.1 I1)	35%	43%	45%	54%	50%	0%	60%	61%	x			122
		Peso	100%												
OB 3			Ponderação de 100% / 4												
Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais	PR.01.A2	Ind 3.1	Taxa de execução financeira PARES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.1 I1)	33%	35%	44%	58%	67%	0%	69%	72%	x			106
		Peso	75%												
		Ind 3.2	Taxa de execução financeira POPH 6.12=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.4 I1)	n.a.	n.a.	0,40%	0%	5%	0%	7%	4%				
		Peso	10%												
		Ind 3.3	Taxa de execução financeira MASES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.2 I1)	50%	30%	56%	60%	75%	0%	77%	78%				
		Peso	10%												
		Ind 3.4	Taxa de execução financeira PIDDAC P16=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público inscrito no Orçamento P16 *100 (PR 0.1 A2.3 I1)	n.a.	24%	73%	107%	62%	0%	72%	71%				
		Peso	5%												
OB 4			Ponderação de 100% / 4												
Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos	GF.01.11	Ind 4.1	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	50%	46%	45%	48%	50%	0%	55%	45%			x	89
		Peso	100%												

Objectivos operacionais				Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado	Ano 2011							Desvios (Grau de Conc.)
								Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Concretização			
												Classificação			
												Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICIÊNCIA															
OB 5			Ponderação de 100% / 4												
Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte	IQC.02.02	Ind 5	Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor (IQC 2.2 A3 I1)	50	84,6	50	80	83	0	91	97	X			117
		Peso	100%												
OB 6			Ponderação de 100% / 4												
Aumentar a produtividade média nas prestações		Ind 6.1	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT (PIA 0.4 A1)	22,5	40,4	42,8	52	43,00	0	45,0	48,4	X			136
		Peso	5%												
		Ind 6.2	Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT (PIA 0.4 A2)	8,9	15,2	14,2	14,2	14,30	0	14,9	19,2				
		Peso	5%												
		Ind 6.3	Nº de requerimentos Doença concluídos PDT (PIA 0.4 A3)	95,0	116,3	122,0	146,4	123,00	0	128,0	158,6				
		Peso	35%												
		Ind 6.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT (PIA 0.4 A4)	9,0	10,8	11,0	11,1	10,10	0	11,0	12,9				
		Peso	5%												
		Ind 6.5	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.1 A10)	n.a.	5,8	7,0	10,0	7,1	0	8,0	12,8				
		Peso	20%												
		Ind 6.6	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.2 A10)	n.a.	7,1	6,9	6,8	7,0	0	8,0	8,9				
		Peso	17,5%												
		Ind 6.7	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.3 A10)	n.a.	5,2	6,2	6,3	6,3	0	6,8	7,0				
		Peso	12,5%												
OB 7			Ponderação de 100% / 4												
Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais	DS.05.01.02	Ind 7.1	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição PDT (DS 5.1.2 I1)	0,5	0,7	0,5	0,8	0,55	0	0,6	0,83	X			154
		Peso	50%												
		Ind 7.2	N.º de informações e outros relatórios produzidos PDT (DS 5.1.2 I2)	1,5	1,2	1,5	2,1	1,55	0	1,7	2,44				
		Peso	50%												
OB 8			Ponderação de 100% / 4												
Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas	GF.00.08	Ind 8	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12 (GF 0.8 I1)	40	17	40	24	25	0	20	1	X			196
		Peso	100%												

Objectivos operacionais			Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado	Ano 2011							Desvios (Grau de Conc.)
							Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Concretização			
											Classificação			
											Superou	Atingiu	Não atingiu	
QUALIDADE														
OB 9		Ponderação de 100% / 7												
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 9.1	% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A1)	95%	95	95%	95%	95%	0%	97%	93%				100
	Peso	10,5%												
	Ind 9.2	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A2)	95%	95	95%	94%	95%	0%	97%	89%				
	Peso	10,5%										X		
	Ind 9.3	% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A3)	95%	97	95%	95%	95%	0%	97%	96%				
	Peso	68,5%												
	Ind 9.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (PIA 0.3 A1)	n.a.		70%	87%	65%	0%	72%	68%				
	Peso	10,5%												
OB 10		Ponderação de 100% / 7												
Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões	Ind 10.1	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice (PD 0.1 A1)	55	51	50	50	50	0	45	45				112
	Peso	60%									X			
	Ind 10.2	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte (PD 0.3 A1)	50	48	50	50	50	0	45	42				
	Peso	40%												
OB 11		Ponderação de 100% / 7												
Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos	Ind 11.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (PD 0.5 A1)	75	93	67	49	53	0	48	55				122
	Peso	3%									X			
	Ind 11.2	Tempo médio de deferimento dos processos de CSI (PD 0.4 A1)	30	50	30	21	30	0	27	23				
	Peso	97%												
OB 12		Ponderação de 100% / 7												
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 12.1	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias (IQC 1.4 A1)	75%	51%	75%	85%	84%	0%	89%	94%				105
	Peso	2%												
	Ind 12.2	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias (IQC 1.3 A2)	90%	71%	75%	76%	81%	0%	86%	91%				
	Peso	22%												
	Ind 12.3	% de qualificações de TCO registadas em 30 dias (IQC 1.6 A1)	n.a.	n.a	75%	81%	80%	0%	90%	81%	X			
	Peso	16%												
	Ind 12.4	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias (IQC 2.1 A1)	95%	99%	97%	100%	97%	0%	99%	99%				
	Peso	56%												
	Ind 12.5	% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias (IQC 4.3 A1)	n.a.	n.a	63%	96%	85%	0%	90%	100%				
	Peso	4%												
OB 13		Ponderação de 100% / 7												
Promover a utilização de canais alternativos	Ind 13	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial (PIA 0.5 I1)	n.a.	33%	n.a.	33%	37%	0%	44%	59%	X			160
	Peso	100%												
OB 14		Ponderação de 100% / 7												
Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	Ind 14	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" (PIA 4.2 I1)	80%	94%	85%	93%	85%	0%	90%	93%	X			110
	Peso	100%												
OB 15		Ponderação de 100% / 7												
Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos	Ind 15.1	Grau de Execução do Plano de Formação (RH 4.6 A3)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	70%	0%	80%	82%				118
	Peso	30%												
	Ind 15.2	% de acções do ano anterior com avaliação de impacto (RH 4.7 I1)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	10%	0%	15%	17%				
	Peso	10%										X		
	Ind 15.3	Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) (RH 4.7 I2)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3	0	4	3,11				
	Peso	20%												
	Ind 15.4	% de trabalhadores com formação (RH 4.6 I1)	75%	64%	n.a.	n.a.	70%	0%	75%	79%				
	Peso	40%												

RH.04.02

Justificação para os desvios

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo 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 (a)	Pontuação	Nº de RH Inicial	UERHP (RHxDU)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	896	17.920	4	896	17.920
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	1.207	270.368	4.325.888	1087	234.174	3.746.784
Técnico Superior	12	3.292	737.408	8.848.896	3108	638.062	7.656.744
Coordenador Técnico	9	6	1.344	12.096	5	1.020	9.180
Assistente Técnico	8	4.789	1.072.736	8.581.888	4373	869.160	6.953.280
Encarregado geral operacional	7	0	0	0	0	0	0
Encarregado operacional	6	1	224	1.344	1	224	1.344
Assistente operacional	5	1.860	416.640	2.083.200	1441	278.862	1.394.310
TOTAL		11.159	2.499.616	23.871.232	10.019	2.022.398	19.779.562

(a) Dados de 31.12.2011.
(b) N.º de dias úteis 2011: 224

Orçamento (€) (c)	Estimado	Realizado
Subsistema de Solidariedade	4.346.730.540 €	4.282.057.061 €
Subsistema de Protecção Familiar	1.147.913.206 €	1.134.508.111 €
Subsistema de Acção Social	1.444.816.919 €	1.382.639.760 €
Despesas Correntes	1.438.050.983 €	1.380.028.850 €
PIDDAC OE	6.765.936 €	2.610.911 €
Sistema Previdencial	13.474.362.242 €	13.452.529.525 €
Despesas Correntes	13.472.762.242 €	13.451.069.534 €
Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)	1.600.000 €	1.459.991 €
Administração - Fundos DA311*	288.224.861 €	264.514.504 €
TOTAL	20.702.047.769 €	20.516.248.961 €

(c) Orçamento final aprovado 2011.

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 40%	Pond. 25%	Pond. 35%
107,5%	150,8%	116,1%

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
121,3%		

Recursos Financeiros e Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 2	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 5	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 6	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 7	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 8	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objectivo 9	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 10	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 12	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 13	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 14	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)
Objectivo 15	Responsável Nacional do Objectivo (Gest-Formação)