RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO





FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades 2013		
Propriedade	Instituto da Segurança Socia	ıl, IP	
Autor	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão		
Coordenação	Tânia Fernandes		
Equipa técnica	Carlos Palma Isabel Cambão Joana Toscano Maria de Lurdes Paiva	Natalina Silva Nuno Gomes Nuno Rosa Susana Silva	
Morada	Av. República, n.º 4, 3º 1069-062 Lisboa		
E-mail:	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt		
Site	www.seg-social.pt		
Data	Abril de 2014	V1.0	

ÍNDICE

ntro	odução	9
Sum	ário Executivo	11
CAP	ÍTULO 1 Nota Introdutória	17
1	Enquadramento	17
٠.	1.1. Sector 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	27
2.	Resumo da Atividade	30
	2.1. Áreas de Missão	
	2.1.1. Gestão das Prestações Imediatas	
	2.1.2. Gestão das Prestações Diferidas	
	2.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais	37
	2.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias	
	2.1.5. Combate à Fraude e Evasão Prestacional	
	2.1.6. Gestão das Contribuições	
	2.1.7. Combate à Fraude e Evasão Contributiva	
	2.1.8. Desenvolvimento Social e Programas	
	2.1.8.1. Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários)2.1.8.2. Respostas Sociais, Serviços e Programas de Proteção Social	
	2.1.8.3. Outros Programas e Medidas	
	2.1.9. Proteção Jurídica	
	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	83
	2.2.5. Sistemas de Controlo	
	2.3. Relacionamento com o Cidadão	
	2.3.1. Atendimento Presencial	
	2.3.2. Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento	100
	2.3.3 Segurança Social Directa	
CAP	ÍTULO 2 Autoavaliação	107
1.	Introdução	107
	•	
2.	Plano de Ação do ISS, IP	
	2.1. Objetivos	
	2.2. Resultados	109
3.	Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	110
-	3.1. QUAR 2013	110
	3.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR	114
	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	
1		
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	132
5.	Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores	134
٠.	5.1. Inquérito Geral	

6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes	135
 Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM 7.1. Autoavaliação através da aplicação do Modelo de Excelência da EFQM 	
Comparação com o desempenho de Serviços idênticos Reconhecimento Externo – Prémios obtidos	140 140
CAPÍTULO 3 Balanço Social	143
CAPÍTULO 4 Avaliação Final	147
1. Introdução	147
Breve Análise conjuntural	147 154
Avaliação Final 3.1. Menção qualitativa proposta	
ANEXOS	163

- 1. Plano de Ação do ISS, IP 2013
- 2. Estrutura orgânica
- 3. Monitorização Mensal do PAISS4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
- 5. Monitorização Mensal do QUAR
- 6. Monitorização Mensal dos CDist7. Balanço Social do ISS, IP 2013
- 8. Avaliação Final do QUAR

Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais	29
Quadro 2 - Beneficiários Ativos	30
Quadro 3 - Subsídio por Doença	31
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade	31
Quadro 5 - Prestações de Desemprego	32
Quadro 6 - Prestações Familiares	33
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)	33
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI	34
Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas	35
Quadro 10 - Pensionistas Ativos	36
Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)	36
Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos	37
Quadro 13 - Doenças Profissionais Certificadas	38
Quadro 14 - Evolução da Despesa com Doenças Profissionais por tipo de certificação	38
Quadro 15 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)	38
Quadro 16 - Ações de fiscalização a prestações	39
Quadro 17 - Contribuições Declaradas e Pagas	40
Quadro 18 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano	41
Quadro 19 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras	42
Quadro 20 - Processos-crime	42
Quadro 21 - PARES – Execução acumulada no final de 2013	44
Quadro 22 - PARES - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados	45
Quadro 23 - PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução	45
Quadro 24 - PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira	46
Quadro 25 - PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados	46
Quadro 26 - POPH TI 6.12 – Programação e execução	48
Quadro 27 - POPH TI 6.12 - Lugares, projetos contratualizados	48
Quadro 28 - Respostas e Despesas no âmbito da Cooperação	49
Quadro 29 - Cooperação na área da Infância e Juventude	49
Quadro 30 - Cooperação na área das Pessoas Adultas	51
Quadro 31 - Cooperação na área da Família e Comunidade	52
Quadro 32 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio	53
Quadro 33 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio	53
Quadro 34 - Protocolos no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	56
Quadro 35 - Acolhimento Institucional - Residencial	61
Quadro 36 - Intervenção Precoce - Acordos de Cooperação	63
Quadro 37 - execução física da RNCCI	63
Quadro 38 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira	66
Quadro 39 - Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais - CLDS +	70
Quadro 40 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares	
por Área de Intervenção	72

Quadro 41 - PCAAC	73
Quadro 42 - Fiscalização a Equipamentos Sociais	73
Quadro 43 - Proteção Jurídica	75
Quadro 44 - Evolução do número de recursos humanos	76
Quadro 45 - Formação de recursos humanos	79
Quadro 46 - Estrutura da Despesa Global	79
Quadro 47 - Despesas de Investimento: informatização	83
Quadro 48 - Projetos desenvolvidos em 2013	88
Quadro 49 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2013	93
Quadro 50 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2013	95
Quadro 51 - Número de atendimentos por tipo de canal	99
Quadro 52 - Número de Atendimentos presenciais	100
Quadro 53 - Atendimento Centro de Contacto	101
Quadro 54 - Acessos à Segurança Social Directa	103
Quadro 55 - Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico	108
Quadro 56 - Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio	109
Quadro 57 - Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador	110
Quadro 58 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2013	111
Quadro 59 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2013	112
Quadro 60 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2013	113
Quadro 61 - QUAR do ISS, IP 2013: Principais Características	114
Quadro 62 - QUAR do ISS, IP 2012: Síntese da Concretização por Parâmetros	114
Quadro 63 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2013 – Avaliação	115
Quadro 64 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2013 – Avaliação	115
Quadro 65 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2013 – Avaliação	116
Quadro 66 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações	131
Quadro 67 - Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP	
2013 Principais Características	
Quadro 68 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital	132
Quadro 69 - Ranking global e por parâmetro	133
Quadro 70 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores	134
Quadro 71 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores	135
Quadro 72 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto	136
Quadro 73 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes-Correio Eletrónico	137
Quadro 74 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes	138
Quadro 75 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização	154

Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores	25
Figura 2 - Estrutura Orgânica do ISS, IP	29
Figura 3 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital	133
Figura 4 - Evolução da Despesa	147
Figura 5 - Evolução do número de beneficiários ativos	148
Figura 6 - Evolução do número de pensionistas	148
Figura 7 - Evolução do número de atendimentos	148
Figura 8 - Evolução do número de Recursos Humanos	149
Figura 9 - Evolução do número dos beneficiários das prestações	149
Figura 10 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas	151
Figura 11 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação	
de Incapacidades Temporárias	151
Figura 12 - Evolução do valor da despesa com Doenças Profissionais	152
Figura 13 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica	152
Figura 14 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos	153
Figura 15 - Recursos Financeiros	155
Figura 16 - Recursos Humanos	156
Figura 17 - Taxa de realização por objetivo	157
Figura 18 - Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização	160

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, IP) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2013.

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, <u>Nota Introdutória</u>, 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, <u>Autoavaliação</u>, 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.

Durante o ano de 2013, o ISS, IP não foi alvo de alterações no seu enquadramento legal, tendo mantido a estrutura orgânica resultante de 2012 e que está retratada no organograma da Figura 2.

Até meados de 2012, a atividade e estrutura orgânica do Instituto eram enquadradas pelo Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio (lei orgânica), alterado pelo Decreto-lei n.º 163/2008, de 8 de agosto, e pela Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (estatutos), alterada pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro, Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro, e pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

Pelo Decreto-lei n.º 26/2012, de 6 de fevereiro, foram extintas e integradas no ISS, IP as Caixas de Previdência: de Abono e Família dos Jornalistas, dos Trabalhadores da Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, do Pessoal das Companhias Reunidas Gás e Eletricidade, do Pessoal dos Telefones de Lisboa e Porto, "Cimentos" — Federação de

Caixas de Previdência, do Pessoal da Companhia de Cimento Tejo, da Secil – Companhia Geral de Cal e Cimento e da Empresa de Cimentos de Leiria.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro (lei orgânica do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social), em março de 2012, foi publicado o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, que, revogando o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, estabelece a nova lei orgânica do ISS, IP.

Seguiu-se a publicação da Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, que revogou a Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio, alterada pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro, Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro, e pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro, que estabeleceu os novos estatutos do ISS, IP.

Assim, estavam reunidas as condições para proceder à reorganização interna do Instituto e nomeação dos respetivos dirigentes, o que veio a acontecer em setembro de 2012.

As deliberações do Conselho Diretivo que procedem à reorganização do ISS, IP produzem efeitos a 20 de setembro de 2012 e foram publicadas nos Diários da República, II série, de 18 de dezembro de 2012 (organização interna dos 18 Centros Distritais e do Centro Nacional de Pensões), – deliberações (extrato) n.º 1966/2012 a 1984/2012 – e de 9 de janeiro de 2013 (organização interna dos serviços centrais) – deliberações (extrato) n.º 24/2013 a 35/2013.

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

De referir que estas alterações orgânicas só vieram a refletir-se no Plano de Ação de 2013 e na sua monitorização, assim como em todas as ações do Instituto tratadas neste Relatório de Atividades.

Sumário Executivo

A atividade do ISS, IP em 2013 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 2013 (Plano de Ação do ISS, IP para 2013), nas suas várias fases, englobou 209 indicadores de atividade distribuídos por 26 requisitos de negócio integrados em 5 objetivos estratégicos, representando as 13 áreas funcionais do instituto, a saber:

Análise e Gestão da Informação	AGI
Administração, Património e Obras	APO
Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	AQGR
Comunicação e Gestão do Cliente	CGC
Desenvolvimento Social e Programas	DSP
Fiscalização	FISC
Gestão e Controlo Financeiro	GCF
Jurídico e Contencioso	JC
Prestações e Contribuições	PC
Prestações Diferidas	PD
Planeamento e Estratégia	PE
Recursos Humanos	RH
Riscos Profissionais	RP

Os 5 objetivos estratégicos e respetivos requisitos de negócio que norteiam a estrutura do Plano de Ação do ISS, IP, são os constantes no Plano Estratégico do Instituto 2013-2015:

- OE1 Assegurar a proteção e inclusão social;
 - 1.1. Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
 - 1.2. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
 - 1.3. Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
 - 1.4. Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
- OE2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional;
 - 2.1. Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
 - 2.2. Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
 - 2.3. Reduzir a atribuição de prestações indevidas
 - 2.4. Recuperar as prestações indevidamente pagas
 - 2.5. Controlar a gestão de contribuições
 - 2.6. Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
 - 2.7. Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
 - 2.8. Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

- OE3 Assegurar a satisfação dos e das clientes;
 - 3.1. Assegurar a qualidade do atendimento
 - 3.2. Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
 - 3.3. Aumentar a resolução ao primeiro contacto
- OE4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores;
 - 4.1. Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
 - 4.2. Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
 - 4.3. Melhorar as condições de trabalho
 - 4.4. Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras
- OE5 Aumentar a eficiência dos serviços;
 - 5.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
 - 5.2. Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
 - 5.3. Controlar a execução do Orçamento
 - 5.4. Assegurar os níveis de serviço internos
 - 5.5. Otimizar os processos do ISS,IP
 - 5.6. Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
 - 5.7. Racionalização de recursos

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 com 37 indicadores, representativos do espectro de atividades do Instituto e considerados os mais relevantes para o ano de 2013. Estes objetivos desdobram-se em:

- 5 objetivos de eficácia, dos quais foram superados três e dois foram cumpridos
- 4 objetivos de eficiência, dois superados e dois cumpridos;
- 6 objetivos de qualidade, dos quais foram superados cinco e alcançado um.

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2013, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em todos os objetivos operacionais, tendo sido superados 10 objetivos operacionais (67%).

O grau de concretização global foi de 114%, apresentando um desvio positivo de 14%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros foram superados.

A Eficácia, com uma ponderação de 25%, agrega 5 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 116%, tendo sido superados três objetivos e cumpridos 2.

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 114%, com dois objetivos superados e dois cumpridos.

A Qualidade, com uma ponderação de 45%, suportada por 6 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 114%. Os objetivos foram todos alcançados, tendo sido superados 5 dos 6.

A despesa global do ISS, IP do ano 2013 face a 2012, sofreu um aumento de 4% com elevado impacto nas Transferências Correntes (+4%), sendo esta a rubrica correspondente à atividade desenvolvida por este Instituto.

As despesas de administração apresentam um aumento de 3,6%. A rubrica de despesas com pessoal teve um aumento de 8,5%, verificando-se um decréscimo nas rubricas de aquisições de bens e serviços (-11,7%) e de aquisição de bens de capital de 46,6%.

As despesas com pessoal aumentam 8,5% face ao período homólogo, muito devido ao pagamento de subsídios de férias e de Natal (e respetivas contribuições), facto associado ao cumprimento do Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 187/2013, de 5 de Abril.

Em março de 2013, no âmbito da EXPO RH — Salão Profissional de Recursos Humanos, Promovido pela IFE - International Faculty for Executives, o ISS, IP participou no Concurso Masters do Capital Humano nas categorias "Melhor estratégia de formação e desenvolvimento pessoal e profissional" e "Melhor política de integração e promoção do bem-estar". Os temas de intervenção das diversas organizações públicas e privadas foram baseados na comunicação e proximidade com o cliente interno; no trabalho em equipa e liderança; na formação e *coaching*; na mudança organizacional e na responsabilidade social, tendo o Instituto sido distinguido com uma Menção Honrosa.

Sob o tema do Reforço do desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente, o ISS, através do DRH, apresentou um dos seus projetos de reforço da identidade organizacional, candidatando-se no âmbito do 38.º Colóquio da Qualidade, e viu o seu trabalho ser reconhecido através de uma menção honrosa.

Este colóquio foi promovido pela Associação Portuguesa para a Qualidade e subordinado ao tema "A Qualidade para um Futuro Sustentável", tendo-se realizado em Lisboa, entre 14 e 15 de novembro de 2013.

Este reconhecimento por entidades externas, veio 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 2013 a menção de "Desempenho Bom".

CAPÍTULO 1 Nota Introdutória

1. Enquadramento

- 1.1. Sector 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 Imediatas
- 2.1.2. Gestão das Prestações Diferidas
- 2.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais
- 2.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias
- 2.1.5. Combate à Fraude e Evasão Prestacional
- 2.1.6. Gestão das Contribuições
- 2.1.7. Combate à Fraude e Evasão Contributiva
- 2.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
 - 2.1.8.1. Programas e Medidas de Investimento (Nacionais e Comunitários)
 - 2.1.8.2. Respostas Sociais, Serviços e Programas de Proteção Social
 - 2.1.8.3. Outros Programas e Medidas
- 2.1.9. Proteção Jurídica

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 Serviços Integrados de Atendimento

CAPÍTULO 1 Nota Introdutória

1. Enquadramento

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2013 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado pela continuidade das 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 2013.

1.1. Sector da Segurança Social

As GOP 2012-2015 traduzem os compromissos do XIX Governo Constitucional para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de 5 Opções.

O sector da Segurança Social integra a 3ª Opção – Cidadania, solidariedade, justiça e segurança – e enquadra a sua ação, para o período, nos seguintes pilares:

- Programa de Emergência Social (PES);
- 2. Combate à pobreza e reforço da inclusão e coesão sociais;
- 3. Economia Social:
- 4. Família e natalidade;
- 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 sector da Segurança Social, no âmbito das GOP 2012-2015, 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:

 Subsistema de Ação Social – tem como objetivos 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 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, e 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.
- 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 subsistema previdencial, e 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 n\u00e3o contributivo;
- O regime especial de segurança social das atividades agrícolas;
- Os regimes transitórios ou outros formalmente equiparados a não contributivos;
- Subsistema de Proteção Familiar 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 assenta no princípio da solidariedade de base profissional e 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;
- · Parentalidade;
- Desemprego;
- · Acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Invalidez;
- · Velhice;
- Morte.

Este sistema abrange os seguintes regimes:

- Regime geral de segurança social (RG) aplicável à generalidade dos trabalhadores por conta de outrem e aos trabalhadores independentes;
- Regimes especiais;
- 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 s\(\tilde{a}\) regimes de institui\(\tilde{a}\) 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, IP (ISS, IP), é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

O ISS, IP prossegue atribuições do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

Foi constituído em janeiro de 2001 com o objetivo de instituir um novo modelo de organização administrativa, aumentar a capacidade de gestão estratégica e implementar a coordenação nacional.

O ISS, IP tem sede em Lisboa e jurisdição sobre todo o território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Para o desenvolvimento da sua atividade em todo o território nacional continental dispõe de Serviços Centrais, dezoito serviços desconcentrados a nível distrital, designados Centros Distritais, de um serviço de âmbito nacional, designado Centro Nacional de Pensões e conta com uma rede alargada de Serviços de Atendimento ao público.

O Instituto é dirigido por um Conselho Diretivo composto por um presidente, um vicepresidente e dois vogais, cabendo ao presidente voto de qualidade.

Além do Conselho Diretivo, são órgãos do ISS, IP: o fiscal único, o conselho consultivo e o conselho médico.

São atribuições do ISS, IP:

- 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) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;
- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;

- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- m) 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;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;
- u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
- w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;

- x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
- y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
- z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
- aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE:
- bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
- cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

Na política de qualidade definida, o ISS, IP, 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.

1.3.1. Enquadramento Legal

Na estrutura orgânica aprovada para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade pelo Decreto-Lei n.º 45-A/2000, de 22 de março, foi criado o Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS) que veio agregar as competências e atribuições que vinham sendo desempenhadas, separadamente, pelos Centros Regionais de Segurança Social e pelo Centro Nacional de Pensões, com dois objetivos essenciais: dar maior unidade estratégica ao conjunto do sistema de Segurança Social e permitir um maior nível de desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

Competia ao ISSS desenvolver de forma integrada a coordenação (nos termos da lei de bases da solidariedade e segurança social de 2000) dos sistemas de proteção social de cidadania — solidariedade e ação social — de proteção à família, e de previdência, e desconcentrar os seus serviços de modo que eles estejam mais próximos dos cidadãos, para o que se torna necessário o reforço dos serviços com base distrital e local.

Os estatutos e lei orgânica do ISSS foram aprovados, respetivamente, pelo Decreto-Lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, e Portaria n.º 543-A/2001, de 30 de maio. De seguida foram publicadas as Portarias n.º 988/2001 a n.º 1004/2001, de 17 de agosto, e n.º 1009/2001, de 18 de agosto, que aprovaram a estrutura orgânica interna dos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2001, de 26 de julho, sobre a extinção ou fusão de serviços públicos, previa que o Instituto para o Desenvolvimento Social (IDS), os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS (Projeto de Formação Inicial Qualificante para a Solidariedade e Segurança Social) viessem a ser integrados no ISSS. A extinção destes serviços e a integração no ISSS é determinada pela Lei n.º 16-A/2002, de 31 de Maio (artigo 2.º, n.º 2, al. a)) e consagrada com a publicação do Decreto-Lei n.º 2/2003, de 6 de janeiro, que no n.º 3 do art.º 2.º refere "O Instituto de Solidariedade e Segurança Social sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto do Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS".

O Decreto-Lei n.º 112/2004, de 13 de maio, que altera o Decreto-lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, veio conferir novas atribuições ao ISSS, nomeadamente, na área da gestão de contribuições da Segurança Social, procedendo à extinção das delegações distritais do IGFSS e sua integração no ISSS.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 171/2004, de 17 de julho, que define a orgânica do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, é alterada a designação do ISSS para Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP).

No quadro das orientações definidas para o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado - PRACE (Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, de 30 de março) é aprovada uma nova Lei Orgânica para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de outubro), que procede à extinção do Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP e integra as respetivas atribuições de natureza operacional no Instituto da Segurança Social, I. P.

Os dirigentes máximos responsáveis pela coordenação dos processos de fusão são nomeados pelo despacho n.º 14017/2007, de 3 de julho.

A nova estrutura orgânica e estatutos do ISS, IP encontram-se consagrados no Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio (lei orgânica), e na Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (estatutos), mantendo no essencial, as atribuições do ISS, IP e integrando as atribuições dos extintos Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP, este último constutuindo-se como serviço do ISS, IP

Novo incremento nas competências do ISS, IP é efetuado pelo Decreto-lei n.º 163/2008, de 8 de agosto, que altera o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, e integra no Instituto as atribuições da Direção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança em matéria de adoção internacional e de cooperação com as instituições particulares de solidariedade social na homologação de acordos de cooperação atípicos e de acordos de gestão celebrados entre o ISS, IP e as Instituições.

Também os estatutos do ISS, IP – Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio – foram alvo de alterações pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro (procede a ajustamentos na estrutura interna e define a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP)

e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro (clarifica a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP em coerência com o modelo institucional estabelecido e reformula as competências do Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições no sentido de melhor explicitar o acervo de responsabilidades que lhe cabem no âmbito da aplicação da legislação da União Europeia e dos Acordo e convenções bilaterais em matéria de segurança social) e, ainda, pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (que define a cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

Pelo Decreto-lei n.º 26/2012, de 6 de fevereiro, foram extintas e integradas no ISS, IP as Caixas de Previdência: de Abono e Família dos Jornalistas, dos Trabalhadores da Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, do Pessoal das Companhias Reunidas Gás e Eletricidade, do Pessoal dos Telefones de Lisboa e Porto, "Cimentos" – Federação de Caixas de Previdência, do Pessoal da Companhia de Cimento Tejo, da Secil – Companhia Geral de Cal e Cimento e da Empresa de Cimentos de Leiria.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro (lei orgânica do MSSS), e pelo PREMAC (Plano de Redução e Melhoria da Administração Central), em março de 2012, foi publicado o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, que, revogando o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, estabelece a nova lei orgânica do ISS, IP.

Seguiu-se a publicação Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, que estabeleceu os novos estatutos do ISS, IP, revogando revogou a Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (alterada pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro, Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro, e pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro).

As deliberações do Conselho Diretivo que procedem à reorganização do ISS, IP produzem efeitos a 20 de setembro de 2012 e foram publicadas nos Diários da República, II série, de 18 de dezembro de 2012 (organização interna dos 18 Centros Distritais e do Centro Nacional de Pensões), – deliberações (extrato) n.º 1966/2012 a 1984/2012 – e de 9 de janeiro de 2013 (organização interna dos serviços centrais) – deliberações (extrato) n.º 24/2013 a 35/2013.

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

Em dezembro de 2012 foi aprovada a deliberação n.º 314/2012, que procede à definição dos critérios para criação dos serviços locais, dando cumprimento aos pontos 2 e 3 do art.º 18.º dos Estatutos anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.

1.3.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2013, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2013-2015, e integram a Missão, a Visão, os Valores, a Política da Qualidade e a Política de Responsabilidade Social.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

Missão	Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.	
Visão	Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.	
Valores	· Rigor · Diferenciação positiva · Equidade social · Ética · Respeito	
Política da Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP Compromissos: Sustentar Resultados Equilibrados Acrescentar Valor para os Clientes Liderar com Visão, Inspiração e Integridade Ter êxito através do Talento das Pessoas Aproveitar a Criatividade e a Inovação Construir um Futuro Sustentável Desenvolver a Capacidade Organizacional Gerir com Agilidade	
Política de Responsabilidade Social	Gerir com Agilidade Promover, de forma ética e transparente, os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente Compromissos: Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios: Prestação de Contas e responsabilidade - Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente Transparência - Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto Comportamento Ético - Assegurar o compromisso de todos e promover ativamente um código de ética e conduta no	

Missão:

Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações

Visão:

Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.

Valores:

- Rigor
- Diferenciação positiva
- Equidade social
- Ética
- Respeito

Política da Qualidade:

Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP Compromissos:

- Sustentar Resultados Equilibrados
- Acrescentar Valor para os Clientes
- · Liderar com Visão, Inspiração e Integridade
- Ter êxito através do Talento das Pessoas
- Aproveitar a Criatividade e a Inovação

- Construir um Futuro Sustentável
- Desenvolver a Capacidade Organizacional
- · Gerir com Agilidade

Política de Responsabilidade Ambiental

Promover, de forma ética e transparente, os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente.

Compromissos:

Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:

- Prestação de Contas e responsabilidade Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente
- Transparência Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto
- Comportamento Ético Assegurar o compromisso de todos e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas.
- · Promover uma gestão responsável dos recursos naturais
- Respeito pelos interesses das partes interessadas Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem-estar e saúde dos seus trabalhadores
- Respeito pelo Estado de Direito Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associado ao desenvolvimento das atividades
- Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS
- Direitos Humanos Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

O Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 26 requisitos de negócio, da seguinte forma:

- OE1 Assegurar a proteção e inclusão social;
 - Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
 - 1.2. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
 - 1.3. Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
 - 1.4. Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
- OE2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional;
 - 2.1. Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
 - 2.2. Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

- 2.3. Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- 2.4. Recuperar as prestações indevidamente pagas
- 2.5. Controlar a gestão de contribuições
- 2.6. Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- 2.7. Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- 2.8. Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo
- OE3 Assegurar a satisfação dos e das clientes;
 - 3.1. Assegurar a qualidade do atendimento
 - 3.2. Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
 - 3.3. Aumentar a resolução ao primeiro contacto
- OE4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores;
 - 4.1. Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
 - 4.2. Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
 - 4.3. Melhorar as condições de trabalho
 - 4.4. Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras
- OE5 Aumentar a eficiência dos serviços;
 - 5.1. Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
 - 5.2. Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
 - 5.3. Controlar a execução do Orçamento
 - 5.4. Assegurar os níveis de serviço internos
 - 5.5. Otimizar os processos do ISS,IP
 - 5.6. Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
 - 5.7. Racionalização de recursos

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2013 (PAISS13 v2.0) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

1.3.3. Estrutura orgânica

Como já foi referido, a estrutura orgânica do ISS, IP foi alvo de alterações no final de 2012, por força da publicação da nova lei orgânica e dos novos estatutos, tendo os seus efeitos visíveis no ano de 2013.

O Plano de Ação 2013 foi estruturado com base na orgânica estabelecida no final do ano anterior, a saber:

Serviços Centrais (SC)

Áreas Operacionais:

- · Departamento de Prestações e Contribuições;
- · Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
- Departamento de Desenvolvimento Social e Programas;

- Departamento de Fiscalização;
- Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais

Áreas de Administração Geral:

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão e Controlo Financeiro;
- Departamento de Administração, Património e Obras;

Áreas de Apoio Especializado:

- Gabinete de Planeamento e Estratégia;
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação;
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso.

Centros Distritais (CDist):

- Centro Distrital de Aveiro
- · Centro Distrital de Beja
- · Centro Distrital de Braga
- · Centro Distrital de Bragança
- Centro Distrital de Castelo branco
- Centro Distrital de Coimbra
- Centro Distrital de Évora
- Centro Distrital de Faro
- Centro Distrital da Guarda
- Centro Distrital de Leiria
- · Centro Distrital de Lisboa
- Centro Distrital de Portalegre
- Centro Distrital do Porto
- Centro Distrital de Santarém
- Centro Distrital de Setúbal
- · Centro Distrital de Viana do Castelo
- Centro Distrital de Vila Real
- Centro Distrital de Viseu
- · Centro Nacional de Pensões (CNP).

Os serviços do ISS, IP podem ainda estruturar-se em setores e equipas, a constituir mediante deliberação do Conselho Diretivo. Os setores são equipas de trabalho essencialmente técnico, enquanto as equipas são constituídas para o desenvolvimento de processos administrativos.

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:

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.

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais

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

A estrutura orgânica do Instituto da Segurança Social, IP em 2013 espelha-se no organograma representado na Figura 2.

DPC DCGC Aveiro Beja DDSP DFisc DPRP DRH Coimbra DGCF Évora Faro GPE GAGI Guarda Leiria GAQGR GAJC Lisboa Portalegre Porto

Setúbal Vila Real

Figura 2 - Estrutura Orgânica do ISS, IP

Integram, ainda a estrutura orgânica do ISS, IP os Estabelecimentos Integrados e os Serviços Locais.

Viseu

Os Estabelecimentos Integrados "têm por objeto a prestação de modalidades de ação social integrada, visando o apoio às populações, nomeadamente nas áreas da infância, juventude, reabilitação, idosos e família" (Art.º 23.º, dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

Estes serviços do ISS, IP funcionam na dependência do Centro Distrital da área geográfica onde se inserem e dividem-se em 5 tipos:

Tipo A	Lotação efetiva superior a 300 utentes
Tipo B	Lotação efetiva entre 151 e 300 utentes (com exceção dos estabelecimentos de infância)
	Lotação efetiva superior a 150 utentes quando se trate dos estabelecimentos de infância
Tipo C	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes quando se trate de estabelecimentos lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos e ainda, estabelecimentos de acolhimento de menores em perigo

Tipo D	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância
Про D	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos
Tipo E	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância

Aos Serviços Locais, compete "prestar o atendimento ao público no âmbito da relacionamento do cidadão com a segurança social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, IP" (art.º 18.º dos Estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

Os Serviços Locais classificam-se em três categorias, conforme estipulado no n.º 2 do art.º 18º dos Estatutos do ISS, IP e de acordo com os critérios definidos na deliberação n.º 314/2012, de 18 de dezembro:

	Trabalhadores	Atendimento Diários
Grande dimensão	>=6	>=300
Média dimensão	>=4 e <6	>=200 e <300
Pequena dimensão	<=3	<200

2. Resumo da Atividade

2.1. Áreas de Missão

2.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

Beneficiários Ativos (Regime Geral)

O período em análise foi marcado por uma diminuição, em relação a 2012, 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.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Beneficiários	2011		2012		2013		Variação (2012-2013)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.549.172	80%	3.369.501	78%	3.268.903	77%	-100.598	-3,0%
Independentes (b)	309.935	7%	279.413	6%	263.843	6%	-15.570	-5,6%
Desempregados (c)	578.481	13%	686.210	16%	720.226	17%	34.016	5,0%
Total	4.437.588	100%	4.335.124	100%	4.252.972	100%	-82.152	-1,9%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) - situação da base de dados a 19/fev/2014. Notas:. Dados sujeitos a atualização

- (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 S.Social
- (c) n.º de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios)

Doença

Em 2012, o Decreto-Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, introduziu alterações ao nível dos cálculos nas incapacidades de mais curta duração, cujas percentagens passaram de 65% nos primeiros 90 dias para 55% nos primeiros 30 dias, e de 60% entre 30 dias e 90 dias. Esta alteração veio contribuir para que o número de beneficiários da prestação diminuísse.

Eventualmente como consequência destas alterações, no ano de 2013 voltou a verificar-se uma diminuição, quer do número de beneficiários com Certificado de Incapacidade Temporária (CIT) para o trabalho, quer do valor total das prestações pagas, cuja despesa foi inferior à dos últimos 2 anos.

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: N.º e Milhares de euros

Doença	2011		20)12	201	13	Variação (2012-2013)	
Doença	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despes a	Benef.	Despesa
Subsídio Doença	511.485	400.401	459.670	365.555	441.126	341.756	-4,0%	-6,5%
Subsídio Doença por Tuberculose	1.128	3.449	1.049	3.284	923	2.786	-12,0%	-15,2%
Subsídio Doença Profissional	3.883	14.118	3.932	14.348	4.516	15.796	14,9%	10,1%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 02/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização

É importante referir-se que, em julho de 2013, entrou em vigor o Orçamento de Estado Retificativo para 2013 (Lei n.º 51/2013, de 24 de julho), que veio introduzir uma taxa extraordinária de 5% sobre o subsídio de doença nas incapacidades temporárias, iguais ou superiores a 30 dias, e que teve reflexos na prestação conforme se pode ver no Quadro 3.

Também o número de beneficiários e a despesa com o subsídio atribuído a quem sofre de tuberculose diminuiu, possivelmente devido à dscida da taxa de incidência da doença em Portugal.

A doença profissional e os montantes globais dessa despesa, contudo, sofreram aumentos.

Parentalidade

No que respeita ao subsídio parental inicial e ao subsídio social parental inicial, verificou-se uma diminuição quer do número de beneficiários, quer do montante da despesa, face ao período homólogo. No entanto, no que respeita ao subsídio parental alargado, verifica-se que, embora o montante da despesa tenha diminuído à semelhança das outras duas prestações, o número de beneficiários aumentou 5,8%.

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: N.º e Milhares de euros

Subsídio	2011		2	2012	2	2013	Variação (2012-2013)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	145.598	313.953.461	135.132	290.188.911	125.808	244.965.103	-6,9%	-15,6%
Social Parental Inicial	23.480	21.267.423	23.438	21.049.741	22.324	19.581.541	-4,8%	-7,0%
Parental Alargado	2.350	1.657.084	2.509	1.779.783	2.654	1.693.098	5,8%	-4,9%
Total	171.428	336.877.968	161.079	313.018.435	150.786	266.239.742	-6,4%	-14,9%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 01/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização

Não obstante as alterações ao Decreto-Lei n.º 91/2009, de 9 de abril, resultantes do Decreto-Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, nomeadamente a introdução do n.º 3 ao art.º 23.º, o qual veio alargar o âmbito da proteção na eventualidade de maternidade, paternidade e adoção, verificou-se uma diminuição nos beneficiários face ao período homólogo, em resultado da diminuição da taxa de natalidade.

Desemprego

Como se pode ver pelo quadro Quadro 5, tanto o número de desempregados como a despesa equivalente aumentou durante o ano de 2013. Também a atribuição do subsídio subsequente no social de desemprego e o prolongamento deste, sofreram aumentos, que tiveram a sua contrapartida na variante da despesa.

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: N.º e Milhares de euros

Prestação	2011		20	012	20	013	Variação (2012-2013)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	436.051	1.568.027	520.783	1.969.408	538.494	2.013.758	3,4%	2,3%
Subsídio Social Desemprego	65.791	133.362	58.696	139.927	45.157	99.258	-23,1%	-29,1%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	63.120	129.442	73.003	166.943	93.800	208.703	28,5%	25,0%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	65	110	83	149	83	156	0,0%	4,8%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 01/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização.

Por outro lado, o subsídio social de desemprego teve uma diminuição acentuada no número de beneficiários e a consequente diminuição no valor da despesa.

Incentivos ao Emprego

Foi prosseguida a atividade regular de acompanhamento dos processos de incentivos ao emprego, nomeadamente primeiro emprego e desemprego de longa duração, no âmbito das medidas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 89/95, de 6 de Maio, alterado pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro.

Prestações Familiares

O ano de 2013 seguiu a tendência verificada no ano anterior, registando-se uma diminuição de requerimentos para o Abono de Família a Crianças e Jovens, em titulares, um aumento dos requerentes, e uma diminuição na despesa correspondente.

Quanto à Bonificação por Deficiência registou-se uma diminuição do número de requerentes e de titulares mas um ligeiro aumento no valor da despesa.

A atribuição do subsídio para Assistência a 3.ª Pessoa registou uma variação negativa, tendo diminuído o número de requerentes, o de titulares e a própria despesa.

Em 2013 houve uma reavaliação dos escalões de rendimentos para a atribuição do Abono de Família, verificando-se que em cerca de 62% dos casos houve uma alteração favorável para escalão que confere direito ao recebimento de valor mais elevado desta prestação.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidades: N.º e Milhares de euros

		emaaaci m e minarce ac carea										
Prestações		2011		2012			2013			Variação (2012-2013)		
Familiares	Requer	Titulares	Despesa	Requer	Titulares	Despesa	Requer	Titulares	Despesa	Requer	Titulares	Despes a
Abono de família para crianças e jovens	846.996	1.280.632	582.423	811.487	1.226.029	596.412	812.878	1.220.009	581.140	0,2%	-0,5%	-2,6%
Bonificação por deficiência	69.987	77.196	62.684	69.925	77.520	66.149	69.584	77.215	67.539	-0,5%	-0,4%	2,1%
Assistência a 3ª pessoa	11.934	12.178	11.932	11.887	12.138	12.379	11.841	12.097	12.336	-0,4%	-0,3%	-0,3%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 03/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização.

A aplicação da Portaria n.º 344/2012, de 26 de outubro, tem contribuído para diminuir o desfasamento entre os rendimentos relevantes e os rendimentos mais atualizados dos agregados familiares.

Rendimento Social de Inserção

As principais alterações legislativas que tiveram lugar no segundo semestre de 2012 produziram maior impacto em 2013.

Para além dos requerimentos entrados de acordo com novo enquadramento jurídico, foi necessário proceder à análise e revisão de todas as prestações de RSI e à incorporação e alteração de matérias como:

- A verificação da condição de recurso;
- · A alteração do conceito de agregado familiar;
- · A caracterização dos rendimentos;
- A modificação do cálculo da capitação tendo por base a escala de equivalências da OCDE, e
- A desindexação do valor do RSI ao valor da pensão social, passando aquele a estar indexado a uma percentagem do IAS.

Também a renovação do pedido de prestação deixou de ser automática passando a ser solicitada pelo próprio ao final de um ano. Foi, ainda, introduzida a penhorabilidade da prestação nos termos da lei geral.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: N.º e milhares de euros

	2011	2012	2013	Varia (2012-	,
				N.º	%
Beneficiários com processamento em dezembro	292.467	256.943	208.382	-48.561	-18,9%
Agregados Familiares com processamento em dezembro	111.628	104.374	89.834	-14.540	-13,9%
Beneficiários com processamento no ano	415.035	386.372	328.532	-57.840	-15,0%
Agregados Familiares com processamento	163.169	149.827	137.691	-12.136	-8,1%
Valor Processado no ano	344.121	325.782	258.096	-67.686	-20,8%
Valor Médio Mensal Processado por Beneficiário em dezembro	89,98	85,41	89,02	4	4,2%
Valor Médio Mensal Processado por Agregado Familiar em dezembro	237,34	212,87	209,28	-4	-1,7%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 01/mar/2014

Dados sujeitos a atualização

Como se pode ver pela análise ao quadro anterior, no ano em apreço verificou-se uma diminuição do número de beneficiários e do número de famílias beneficiárias e, consequentemente, do número de acordos de inserção assinados. Destaca-se, contudo, que o valor médio mensal processado por beneficiário aumentou no ano de 2013.

As principais alterações legislativas produzidas ocorridas no segundo semestre de 2012, ao nível da contratualização deram um maior enfoque na natureza contratual do RSI, na sua vertente da inserção, vindo a produzir maior impacto durante o ano de 2013.

A celebração do contrato de inserção passou a ser uma condição de atribuição do RSI logo à partida, pelo que houve a inversão do paradigma para a definição objetiva de obrigações de todos os beneficiários do agregado familiar como parte integrante do seu processo de inserção, nomeadamente a obrigatoriedade de inscrição no centro de emprego de todos os elementos do agregado familiar, a procura ativa de emprego, bem como o desenvolvimento de atividade socialmente útil para a comunidade para beneficiários de RSI.

O Contrato de Inserção - consubstancia -se num conjunto articulado e coerente de ações, faseadas no tempo, estabelecido de acordo com as características e condições do agregado familiar do requerente da prestação, com vista à plena integração social dos seus membros. O contrato de inserção confere um conjunto de deveres e de direitos ao titular do rendimento social de inserção e aos membros do seu agregado familiar.

A celebração do Contrato de Inserção e cumprimento das ações do mesmo exige a disponibilidade ativa para o trabalho, para a formação ou para outras formas de inserção que se revelem adequadas. A sua celebração determina a decisão quanto ao pagamento da prestação.

De realçar nas medidas de ativação para a inserção a introdução do conceito de atividade socialmente útil, consistindo esta na ocupação temporária a que ficam sujeitos os beneficiários de RSI, desenvolvida a favor de entidades sem fins lucrativos, ou do setor da economia social, as designadas entidades promotoras, com vista à satisfação de necessidades sociais e comunitárias.

Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI

Tino do Aoão	Esta	do da Ação 31/12	/2013	%
Tipo de Ação	Em curso	Cessada	Outro (a)	70
Acompanhamento Psicossocial	3.576	2.657	3.544	21%
Educação	1.772	1.357	1.626	10%
Emprego	4.500	3.115	4.971	27%
Formação Profissional	1.303	969	1.676	8%
Habitação	369	273	374	2%
Saúde	2.952	2.348	2.415	17%
Respostas Sociais	503	585	429	3%
Outro	1.729	1.549	1.917	11%
Total	16.786	12.771	16.952	100%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 28/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização

(a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não Aprovada, Não iniciada, para Aprovação.

A atividade socialmente útil teve o seu maior impulso de dinamização ao longo do ano de 2013 contando já no final de dezembro com cerca de 142 entidades promotoras. Cerca de

385 indivíduos beneficiaram e integraram de facto uma atividade socialmente útil, prevendose agora numa segunda fase e já com base com as respectivas bases de dados de entidades promotoras, poder vir a incrementar durante o presente ano o encaminhamento de maior número de beneficiários para esta medida.

Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que se refere aos tempos médios de deferimento das prestações imediatas verifica-se um decréscimo contínuo desde 2011, na generalidade das prestações. A exceção é o Rendimento Social de Inserção, cujo número de dias aumentou, devendo-se esse facto às alterações legislativas verificadas e aos consequentes procedimentos daí decorrentes.

Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Unidades: N.º e %

Prestação	2011	2012	2013	Variação (2012-2013)		
•				N.º	%	
Subsídio de Doença	6	4	3	-1	-25,0%	
Subsídio parental inicial	7	6	6	0	0,0%	
Subsídio de Desemprego	8	11	5	-6	-54,5%	
Subsídio Social de Desemprego	29	21	12	-9	-42,9%	
Abono de Família	32	22	19	-3	-13,6%	
Rendimento Social de Inserção	55	63	78	15	23,6%	

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Nota: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

Dados sujeitos a atualização.

2.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos

No ano de 2013 observa-se um aumento da despesa com pensões de 5,9% face a 2012. Para este aumento contribuiu o levantamento da suspensão do pagamento dos Subsídios de Natal e de Férias a todos os pensionistas, destacando-se o aumento de cerca de 7% na pensão de velhice.

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verificamos que a variação face a 2012 registou um aumento de 0,7%. Durante o ano de 2013 continuou a vigorar o Decreto-Lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril, que suspendeu o regime de flexibilização da idade da pensão de velhice por antecipação, com salvaguarda das situações de desemprego de longa duração.

A pensão de velhice registou um aumento do número de pensionistas de 1,4%, comparativamente a 2012. Em sentido inverso, registou-se uma diminuição de 3,7% no número de pensionistas com pensão de invalidez.

Relativamente ao número de pensionistas com complemento por dependência e respetiva despesa, registou-se uma diminuição de -4,7% e -2,2% respetivamente, comparativamente ao ano de 2012. Para esta diminuição contribuiu a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 13/2013, de 25 de Janeiro, que veio condicionar a atribuição do complemento por dependência do 1.º grau,

ao facto de o pensionista não poder receber pensão de valor superior a 600€, considerando-se para este efeito a soma de todas as pensões recebidas com a mesma natureza.

Quadro 10 - Pensionistas Ativos

Unidades: N.º e milhares de euros

Pensões	2011		2012		2013	3	Variação (2012-2013)	
	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%
Velhice	1.829.147	66,6%	1.866.379	67,1%	1.891.745	68%	25.366	1,4%
Invalidez	259.792	9,5%	254.493	9,2%	244.950	9%	-9.543	-3,7%
Sobrevivência	655.927	23,9%	658.779	23,7%	660.446	24%	1.667	0,3%
Total	2.744.866	100,0%	2.779.651	100,0%	2.797.141	100,0%	17.490	0,6%
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
Velhice	10.390.103	77,3%	10.359.799	77,2%	11.086.688	78,0%	726.889	7,0%
Invalidez	1.182.593	8,8%	1.158.573	8,6%	1.152.561	8,1%	-6.012	-0,5%
Sobrevivência	1.865.886	13,9%	1.904.620	14,2%	1.976.952	13,9%	72.332	3,8%
Total	13.438.582	100,0%	13.422.992	100,0%	14.216.201	100,0%	793.209	5,9%

Fonte: CNP 2013

Complemento Solidário para Idosos

O complemento Solidário para idosos (CSI) foi alvo de um processo de implementação progressivo que permitiu uma avaliação sistemática dos seus impactos bem como introdução de ajustamentos necessários para a sua eficaz aplicação.

Tendo por base esta avaliação e com o intuito de assegurar o rigor na atribuição da prestação, foi elaborado, conjuntamente pelos Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões, um Plano de Controlo Interno que veio a ser aprovado pelo Conselho Diretivo em Outubro de 2012.

A operacionalização deste Plano, levada a cabo conjuntamente pelos Centros Distritais e pelo Centro Nacional de Pensões durante o ano de 2013, contempla três tipos de medidas e permitiu uma poupança de 2.073.780,24€ distribuída da seguinte forma:

- Controlo das nacionalidades/morada para o estrangeiro, mediante troca de informação com outros sistemas......318.306,24€
- Controlo Institucionalização de Idosos em Equipamentos de Natureza Residencial......1.755.474,00€

Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: N.º e milhares de euros

Ano	2011	2012	2013
Processos deferidos desde o início da medida (a)	270.326	281.315	289.827
Requerentes com processamento (b)	240.503	236.506	217.955
Despesa (c)	300.012	340.987	313.471

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 01/dez/2013.

Nota: (a) 2013: dados de jan a nov.

(b) 2013: dados de nov.

(c): 2013: dados de jan a out.

Dados sujeitos a atualização

De salientar, ainda, que em 25 de janeiro de 2013 foi publicado o Decreto-Lei n.º 13/2013, que procedeu à alteração do Valor de Referência estipulado para o CSI.

Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

No que respeita às pensões de velhice e de invalidez, verifica-se uma diminuição do tempo médio de deferimento, comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, -32% e -11% respetivamente.

O mesmo se verifica, quanto às prestações do regime não contributivo - pensão social de velhice e de invalidez -, onde se verifica um decréscimo de -50% e -15%, respetivamente, e quanto ao Complemento Solidário para Idosos, que registou uma diminuição de 18% no tempo médio de deferimento.

Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2011	2011 2012		Variação (2012-2013)	
				N.º	%
Velhice	45	44	30	-14	-32%
Invalidez	131	144	128	-16	-11%
Sobrevivência	42	40	67	27	69%
Social Velhice	55	68	34	-34	-50%
Social Invalidez	118	127	108	-19	-15%
Complemento Dependência	107	99	93	-6	-6%
CSI (a)	23	26	21	-5	-18%

Fonte: Pensões, CNP. CSI, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 01/dez/2013.

Dados sujeitos a atualização.

Nota: (a) 2013: dados de jan a nov.

Já em relação ao tempo médio de deferimento da pensão de sobrevivência/subsídio por morte, verificou-se um aumento significativo (+26,6 dias), resultante da reestruturação ocorrida no final de 2012, bem como, da alteração legislativa, nomeadamente:

- Alteração da legislação relativamente à análise da composição dos agregados familiares, Decreto-Lei n.º 23/2010, de 30 de agosto;
- O reconhecimento das uniões de facto passou a ser da competência da UPPS, Decreto-Lei n.º 133/2012, de 27de junho;
- Pensão de sobrevivência dos ex-cônjuges passou a ficar limitada ao valor da pensão de alimentos que recebiam do falecido à data da morte, Decreto-Lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro;

2.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Em 2013 foram registadas 5.181 Participações Obrigatórias e 5.068 Requerimentos Iniciais.

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 3.478, abrangendo um total de 2.471 Beneficiários, o que representa um aumento face ao período homólogo: +29,1% de doenças certificadas e +24,7% de beneficiários abrangidos. Verifica-se, assim, uma inversão da evolução entre 2011 e 2012, período em que se registou um decréscimo acentuado tanto das doenças certificadas como dos beneficiários abrangidos.

Quadro 13 - Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

Tipo de Certificação	2011			Varia (2012-	ação -2013)
				N.º	%
Doenças Certificadas	4.046	2.694	3.478	784	29,1%
Beneficiários	2.924	1.981	2.471	490	24,7%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 14/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização

Não obstante o aumento de doenças certificadas, em 2013, verifica-se um decréscimo da despesa com as doenças profissionais, o que ficou a dever-se ao facto do ISS, IP ter devolvido, no decorrer do corrente ano, faturação relativa a medicamentos prescritos a Doentes Profissionais Certificados, nos termos do art.º 104.º da Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro.

Esta devolução, que totaliza em 2013 cerca de 10.505m€, está relacionada com a impossibilidade material na operação da conferência documental associada à referida faturação, e influenciou, neste âmbito, o valor da despesa total do ano.

Quadro 14 - Evolução da Despesa com Doenças Profissionais por tipo de certificação

Unidades: N.º e milhares de euros

Tipo de Certificação	Certificação Despesa			Variação (2012-2013)		
	2011	2012	2013	N ₋ o	%	
Pensão de Invalidez por Doença Profissional	39.986	42.265	42.631	366	0,9%	
Pensão de Sobrevivência	10.852	10.535	10.364	-171	-1,6%	
Subsídio por Morte	1.198	1.037	728	-309	-29,8%	
Outras Despesas (a)	1.628	1.983	822	-1.161	-58,5%	
Total	53.664	55.820	54.545	-1.275	-2,3%	

Fonte: DGCF 2013.

Nota: (a)Inclui despesas com transportes, alojamento e refeições dos beneficiários em deslocações para exames médicos, pagamentos de outros subsídios e de Capitais de Remição

2.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias

Da análise do quadro seguinte verifica-se que, em 2013, houve uma diminuição do universo de processos convocáveis, face ao período homólogo. Esta diminuição está relacionada com a diminuição do número de beneficiários com CIT, que teve uma variação negativa de 4% face a 2012. Consequentemente verifica-se igualmente a diminuição dos processos convocados em 2013, apresentando uma taxa de convocatórias de -4,1%, face a 2012.

No que respeita aos exames, verifica-se também uma diminuição quer dos exames realizados (-9,9%) quer dos exames marcados (-8,4%)

A diminuição de atos médicos decorreu de uma menor dotação orçamental no âmbito do SVIT.

Quadro 15 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2011	2012	2013	Varia (2012-2	2013)
				N.º	%
Exames marcados	269.583	264.742	242.603	-22.139	-8,40%
Exames Realizados	225.894	224.006	201.914	-22.092	-9,90%
Taxa de Realização	83,80%	84,60%	83,20%	-1,40%	-1,60%
Processos Convocáveis	160.687	159.688	153.076	-6.612	-4,10%
Processos Convocados	159.890	59.890 158.009 145.1		-12.825	-8,10%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	99,00%	98,90%	94,80%	-4,10%	-4,10%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 02/mar/2014

Dados sujeitos a atualização

2.1.5. Combate à Fraude e Evasão Prestacional

No âmbito do Combate à Fraude e Evasão Prestacional, à semelhança do ano transato, o ISS, IP, através do Departamento de Fiscalização, previu no seu Plano de Ação metas de fiscalização no âmbito das prestações.

Os resultados alcançados em 2013 encontram-se expressos no quadro seguinte:

Quadro 16 - Ações de fiscalização a prestações

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2011	2012	2013	Varia (2012-	
				N.º	%
N.º Ações Efetuadas	31.631	29.839	29.032	-807	-2,7%
Poupança Estimada	5.723	4.954	3.257	-1.697	-34,3%
Autos de notícia de contraordenações	292	304	273	-31	-10,2%
Autos de notícia de ilícitos criminais	117	89	48	-41	-46,1%

Fonte: DF 2014

Do total de ações efetuadas, 76% incidiriam na fiscalização a beneficiários de RSI, sendo os resultados alcançados ligeiramente inferiores aos do ano anterior. Contudo, por força da implementação do novo regime jurídico desta prestação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 13/2013, de 25 janeiro, os procedimentos de controlo instituídos melhoraram bastante.

Da análise do quadro, verifica-se que os autos de notícia de contraordenações representam menos de 1% (0,94%) face ao número de ações efetuadas, mantendo apresentando um redução de 10,2% face ao período homólogo.

Quanto aos autos de notícia de ilícitos criminais, também apresentam uma taxa inferior a 1%, representando 0,17% do número de ações efetuadas e registando um decréscimo de 46, 1% face a 2012.

Em ambos os casos a prestação que apresenta o maior número de ilícitos foi o desemprego, registando-se, contudo, uma diminuição geral do número de autos elaborados, ou seja, no número de infrações verificadas. Por sua vez, o valor associado à poupança estimada sofreu também um decréscimo significativo, relativamente ao apurado em 2012, evidenciando também a deteção de menos irregularidades com repercussões nos montantes e períodos de concessão da prestação, relativamente aos beneficiários fiscalizados.

Também os mecanismos de reavaliação e de não renovação automática permitiram introduzir a avaliação anual da manutenção do direito à prestação, prevendo-se no futuro próximo, a possibilidade do controlo desta e de outras prestações deixar de ser efetuado com recurso a ações massivas de fiscalização. Tal evolução permitirá canalizar os recursos da fiscalização para setores de risco de evasão e de fraude, com a consequente rentabilização dos meios existentes e maior eficácia nos resultados alcançados.

2.1.6. Gestão das Contribuições

Na área de contribuições, destaca-se a redução das remunerações declaradas em relação ao ano anterior.

Quanto às contribuições pagas, como se pode observar, apenas o seguro social voluntário subiu, o que vem acontecendo nos últimos três anos.

Quadro 17 - Contribuições Declaradas e Pagas

Unidade: Euros

		2011	2012	2013
Remunerações Declarada	S	12.982.536.235	12.257.806.483	12.231.914.542
	Serviço Doméstico	74.999.606	70.957.618	57.029.582
Contribuições Pagas	Seguro Social Voluntário	14.236.872	15.755.393	16.043.249
	Trabalhador Independente	472.776.203	416.874.491	371.568.341
Total		13.544.548.916	12.761.393.986	12.676.555.713

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS), situação da base de dados a 03/mar/2014.

Dados sujeitos a atualização.

Entidades Empregadoras

Na sequência da entrada em vigor do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social em 2011, foram introduzidas alterações às normas anteriormente vigentes de que se destacam, em síntese:

- Alteração das taxas contributivas relativas a alguns grupos específicos de trabalhadores e, também, das entidades sem fins lucrativos;
- · Nova base de incidência contributiva;
- Alteração de prazos;
- Alteração nos meios de entrega das declarações de remunerações e pagamento das contribuições e quotizações;
- 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.

Para além da vigência do Código, no ano de 2013, foi implementado o Regime Excecional de Regularização de Dívidas à Segurança Social. Este regime, que esteve em vigor de 1 de novembro a 30 de dezembro de 2013, abrangeu Entidades Empregadoras, Entidades não Empregadoras e Entidades Contratantes, e as situações de pagamento a pronto, total ou parcial, do valor em dívida, com dispensa do pagamento de juros de mora, juros compensatórios e custas, na parte correspondente ao valor pago, e de uma redução para 10% do valor das coimas.

Foram abrangidas por esta medida, as dívidas pelo não pagamento de contribuições relativas ao mês de julho de 2013, cujo prazo de pagamento terminou a 20 de agosto de 2013, e as contraordenações cujo facto foi praticado até 31 de agosto de 2013.

Ainda, no âmbito da atividade das entidades empregadoras, regida pelo Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, verificaram-se, em 2013, algumas alterações na base de incidência contributiva, designadamente nas remunerações sujeitas a descontos para a Segurança Social com ajustamento progressivo, bem como o ajustamento progressivo das taxas contributivas e, ainda, alteração das taxas contributivas relativas a alguns grupos específicos de trabalhadores.

Em termos comparativos verifica-se uma tendência decrescente no número de Pessoas Singulares e Pessoas Coletivas com remunerações declaradas no ano.

Quadro 18 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Unidades: N º

Por tipo de Entidades	2011	2012	2013
Pessoa Singular	96.071	89.579	82.568
Pessoa Coletiva	315.631	309.752	306.295
Total	411.702	399.331	388.863

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS - situação da base de dados em 03/março/2014

Instrumentos Internacionais

Desde a entrada em vigor dos regulamentos (CE) n.º 883/2004, de 29 de abril, e n.º 987/2009, de 16 de setembro, 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.

Para efeitos de emissão/recusa dos formulários A1/E101 está estabelecido um prazo de 3 dias úteis, quando o processo se encontre devidamente instruído, de acordo com a Deliberação n.º 35/12, de 21 de fevereiro, em vigor desde março de 2012.

Em 2013 a emissão/recusa destes formulários foi superada, tendo sido emitidos/recusados 88.300 destes formulários no prazo previsto.

2.1.7. Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2013 foram realizadas cerca de 6.216 ações de fiscalização a Entidades Empregadoras. No âmbito do universo fiscalizado foi apurado um valor de 28,8 milhões de euros.

Este valor envolve não apenas as contribuições não declaradas (evasão contributiva) à Segurança Social, e que por via das ações de fiscalização foram oficiosamente registadas como dívida a cobrar às entidades empregadoras envolvidas, mas também situações de contribuições falsamente declaradas com o intuito de construir carreira contributiva e assim obter benefícios ilegítimos (pensões e outras prestações sociais). No contexto descrito, o valor de contribuições a anular ascendeu a um montante superior a 7,1 milhões de Euros.

Quadro 19 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2011	2012	2013	Varia (2012-	,
				N.º	%
N.º Processos	9.650	7.274	6.216	-1.058	-14,5%
% Irregularidades	33%	36%	33%	-3%	-8,3%
Contribuições Apuradas	38.288	30.880	28.775	-2.105	-6,8%

Fonte: DF, 2014

Fazendo uma análise comparativa relativamente ao ano anterior (quadro 19), verifica-se uma redução do número ações de fiscalização a entidades empregadoras, bem como no valor das contribuições apuradas, embora a diminuição desta seja bastante inferior à primeira.

Esta redução decorre da perda acentuada de recursos humanos nesta área, que é também responsável pela fiscalização de beneficiários de prestações. Todavia, com vista ao seu reforço, encontra-se a decorrer concurso público com vista à admissão de novos inspetores.

No âmbito destas ações foram detetadas 2.071 irregularidades, destacando-se, pela sua maior incidência, as seguintes situações:

- Não entrega de DR no prazo Legal......28%

Relativamente à área de investigação criminal, em 2013, foram instaurados e instruídos um total de 3.804 processos-crime, o que representa um acréscimo relativamente a 2012.

Quadro 20 - Processos-crime

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2011	2012	2013	Varia (2012-	2
				N.º	%
Processos de inquérito instaurados e instruídos	2.992	3.476	3.804	328	9,4%
Processos crime instaurados	1.383	2.025	2.003	-22	-1,1%
Processos crime instruídos	1.609	1.448	1.801	353	24,4%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito crime instruídos	57	45	52	7	15,6%

Fonte: DF, 2014

Do total dos processos, 2.003, referem-se a inquéritos crime instruídos, envolvendo um valor da dívida à Segurança Social no montante de 53M€, o que constitui um valor superior ao do ano transato.

Do total de processos de inquérito instruídos, cerca de 83% tiveram proposta de acusação e os restantes proposta de arquivamento. Destes, 41% tiveram propostas de arquivamento por pagamento voluntário da dívida no decorrer do processo e apenas 31% foram arquivados por ausência de crime.

O valor de dívida recuperado (pago voluntariamente) durante o inquérito ascendeu a 3,6 M€. O tipo de crime mais comum mantém-se o de abuso de confiança contra a segurança social.

Da análise comparativa em relação ao ano transato, verifica-se que não obstante ter havido um ligeiro decréscimo dos processos-crime instaurados, -1,1%, houve um aumento global dos resultados alcançados. Esse aumento resulta diretamente dos processos de inquérito crime instruídos, mais 24,4% o que revela que as equipas de investigação criminal corresponderam, de forma bastante ativa, ao reforço do trabalho decorrente do aumento do volume de notícias crime recebidas dos Cdist, nos finais de 2012.

Com efeito, foi com base neste acréscimo de participações que foi possível instaurar um número mais elevado de processos-crime passíveis de serem trabalhados em 2013, dando assim, origem a este aumento significativo de inquéritos concluídos.

2.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

2.1.8.1. 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, fator determinante do bem-estar e da melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Este alargamento da rede de equipamentos incide na criação de novos lugares em respostas sociais alvo:

- Infância e Juventude cujo objetivo está fixado em aumentar 50% da capacidade instalada; Pessoas Idosas, aumento da capacidade em 10%;
- Pessoas com Deficiência pretende-se aumentar a capacidade instalada entre 10 a 30%.

Associado a este alargamento da rede de equipamentos sociais está a criação de novos postos de trabalho.

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

A implementação deste programa de investimento assenta em dois pilares reformadores:

Por um lado, a prossecução de um efetivo planeamento das necessidades ao nível territorial, com seleção prioritária de projetos em territórios com baixa taxa de cobertura e mais vulneráveis à exclusão social, de forma a corrigir as assimetrias existentes na distribuição da capacidade instalada;

Por outro lado, o estímulo ao investimento privado privilegiando os projetos que recorram a um maior financiamento próprio através de parcerias entre as instituições e os seus parceiros locais.

O PARES recai em respostas sociais concretas, designadamente na criação de novos lugares:

Em creches, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional;

No reforço dos Serviços de Apoio Domiciliário e dos Centros de Dia, promovendo as condições de autonomia das pessoas idosas;

No aumento do número de lugares em Lares de Idosos associados a situações de maior dependência;

Contempla ainda a integração de pessoas com deficiência pelo incremento da rede de Respostas Residenciais e de Centros de Atividades Ocupacionais.

O financiamento no âmbito do PARES destina-se a:

- a) Obras de construção de raiz;
- b) Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- c) Aquisição de edifício ou fração.

O PARES pode abranger ainda:

- d) Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- e) Projetos técnicos de arquitetura e de engenharia;
- f) Fiscalização da obra.

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 art.º 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 permitem 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.

- PARES I 242
- · PARES II 248
- PARES III 71

Quadro 21 - PARES - Execução acumulada no final de 2013

Unidades: Nº

	Crian	ças e Jovens	Pessoas com Deficiência			Pe	Pessoas Idosas			
N.º Lugares	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	CAO Lar Residência Autónoma SAD		Centro Dia	Lar	SAD		
Criar/remodelar	15.692	567	315	542	204	0	5.984	5.417	6.593	
Total		16.259		1.061				17.994		
Total Geral			35.314							

Fonte: DDSP\UAP, 14/04/2014.

Nota: Lugares a Criar/remodelar Contratualizados

Quadro 22 - PARES - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados

	Execução	PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
용	Investimento Público	91.272,09 €	101.034,14 €	19.749,81 €	212.056,04 €
lizac 012	Projetos	242	248	71	561
intratualiza 31/12/2012	Respostas Sociais	403	504	71	978
Contratualizado 31/12/2012	Lugares Abrangidos	14.518	16.906	3.890	35.314
ŏ	Novos Lugares	12.893	15.190	3.557	31.640
	Executado	81.082,56 €	101.034,14 €	11.720,37 €	193.837,07 €
	Taxa de Execução Financeira	88,84%	100,00%	59,34%	91,41%
990	Projetos Concluídos	220	198	42	460
Executado	Taxa de Execução Física	90,91%	79,84%	59,15%	82,00%
EXe	Respostas Sociais	358	400	41	799
	Lugares Abrangidos	12.775	13.380	2.324	28.479
	Novos Lugares	11.390	12.165	2.106	25.661

Fonte: DDSP\UAP, 14/04/2014.

Durante o ano de 2013 estiveram em execução 561 projetos, tendo sido concluídos 80 e 61 encerrados administrativamente.

No âmbito dos restantes projetos ativos em 2013, foram desenvolvidas as habituais atividades relacionadas com os mesmos, tendo sido feita a análise de 328 pedidos de reembolso, e a análise de 99 relatórios finais, dos quais 21 se encontram para validação dos diversos serviços envolvidos no processo e/ou a decorrer o período de audiência prévia.

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.

Durante o ano de 2013 estiveram em execução 8 projetos. Neste sentido, desenvolveram-se as habituais atividades relacionadas com os projetos, nomeadamente análise de relatórios de visitas de acompanhamento, análise de pedidos de pagamento e emissão das respetivas ordens de pagamento.

Quadro 23 - PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais – Execução

Unidades: % e milhares de euros

PIDDAC Serviços e Equipamentos	20	2011		2012		13	Taxa de Execução
Sociais	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	Dotação Final	Execução	2013
Total (IPSS e EI)	3.557	2.357	3.992	1.454	2.990	1.281	42,8%

Fonte: DDSP, 2013

Quadro 24 - PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais - Execução Física e Financeira

Unidades: n.º e euros

	Equipamentos no ano	N.º	N.º de equipamentos	N.º Equip. concluídos	N.	o de Lugar	es		
Total	Construção de raiz	Equipamentos multivalência	concluídos (material e financeira.)	material que iniciaram funcionamento	Total	Criados	Remod.	Execução Anual	
8	8	6	1	3	759	679	80	1.280.640,78 €	

Fonte: DDSP, 2013

Quadro 25 - PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados

Unidades: n 0

							•			
Rede de equip. de apoio a crianças e jovens		quipamentos d adultas com d		Rede de equipamentos de apoio a idosos						
Creche	Lar residencial		atividades cionais	Centro de Dia		Lar para Idosos	SA	D		
Criados	Criados	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Criados	Remod.		
62	42	10	20	173	25	162	230	35		

Fonte: DDSP, 2013

Fundo de Euromilhões AS28 – Equipamentos de Apoio à Infância, Crianças e Jovens em Risco e Família e Comunidade

Foi executada 57% da verba que corresponde a 689.923,57€.

A execução financeira deste fundo teria ascendido a 80% da dotação aprovada caso as empreitadas do Centro Infantil S- João da Madeira e Centro infantil de Lourosa, obras a executar em mais do que um ano económico, tivessem obtido as prévias autorizações em tempo.

Com a dotação disponível em Euromilhões AS28*, foram desenvolvidos 12 projetos com execução, salientando-se os 4 mais significativos, que representam 78% da execução total, ou seja 537.634,35€:

- Obras de reabilitação da cobertura no Centro Infantil de Alcains (Castelo Branco);
- Reabilitação de instalações do Internato Masculino (Leiria);
- Obras de conservação e requalificação no Instituto Condessa de Rilvas (Lisboa);
- Remodelação das instalações do Internato Distrital (Portalegre)

Fundo de Euromilhões AS15 – Equipamentos de Apoio às Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência

Foi executada 93% da verba que corresponde a 358.031,25€;

Com a dotação disponível em Euromilhões AS15*, foram desenvolvidos 6 projetos com execução, desses salienta-se o mais significativo, que representa 83% da execução total, ou seja 300.147,32€ Obras na ala feminina do Centro de Apoio Social do Pisão (Lisboa)

Investimento em Estabelecimentos Integrados

Foi executada 40% da verba aprovada que corresponde a 203.404,47€.

A execução financeira deste fundo teria ascendido a 96% da dotação aprovada caso a empreitada do Centro de Educação Especial de Bragança, obras a executar em mais do que um ano económico, tivessem obtido as prévias autorizações em tempo.

Com a dotação disponível em Euromilhões Estabelecimentos Integrados, foram desenvolvidos 23 projetos com execução, desses salientam-se os quatro mais significativos, que representam 50% da execução total, ou seja, 100.734,73€

- Reabilitação da cobertura e espaços interiores no Lar da Luz/Adolfo Coelho (Lisboa);
- Obras de tratamento de patologias em paredes e tetos no Centro Infantil de Santo Tirso (Porto);
- Reconstrução de muros no Centro Condessa do Lobão (Porto);
- Reparação construtiva do exterior do edifício do Centro Infantil do Lavradio "O Barquinho" (Setúbal).

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.

Neste contexto foi criado, em 29 de Janeiro de 2009, o Regulamento Específico da Tipologia de Intervenção 6.12 — Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social, do Eixo 6 (Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social) para as regiões do Norte, Centro e Alentejo, e das correspondentes tipologias de intervenção dos seus Eixo 8 — para a região do Algarve e Eixo 9 — para a região de Lisboa, que incide no aumento da capacidade instalada em respostas sociais nas áreas de crianças e jovens, população idosa, pessoas com deficiência e família e comunidade. 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, IP, 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, IP, 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.

Em 2013 estiveram em desenvolvimento 180 projetos no âmbito desta Tipologia, no âmbito dos quais foram efetuadas as atividades seguintes:

- Realização de uma reunião nacional com os interlocutores distritais do Programa com o objetivo de os sensibilizar para a elaboração dos pedidos de alteração, de forma a possibilitar maior apoio às Entidades Promotoras dos projetos na formalização dos mesmos;
- Notificação das Entidades para a apresentação de pedidos de alteração, tendo entrado nos nossos serviços 248 pedidos;
- Análise de 227 pedidos de alteração;
- · Análise de 716 pedidos de reembolso.

Quadro 26 - POPH TI 6.12 - Programação e execução

Unidades: N.º e milhares de euros

	Execução	Idosos	Deficiência	Total
<u>o</u>	Investimento Público	82.945.256,16 €	61.284.327,74 €	144.229.583,90 €
lizad 012	Projetos	104	76	180
atua 12/2	Respostas Sociais	147	153	300
Contratualizado 31/12/2012	Lugares a criar	4.196	2.930	7.126
Ö	Postos de Trabalho	1.593	1.657	3.250
	Executado	46.380.743,49 €	30.690.825,82 €	77.071.569,31 €
	Taxa de Execução Financeira	55,92%	50,08%	53,44%
gdo	Projetos Concluídos	23	19	42
Executado	Taxa de Execução Física	22,12%	25,00%	23,33%
EX	Respostas Sociais	147	153	300
	Lugares a criados	4.196	2.930	7.126
	Postos de Trabalho	1.593	1.657	3.250

Fonte: DDSP, 2013

Quadro 27 - POPH TI 6.12 - Lugares, projetos contratualizados

Unidades: n.º

		D	. D. (!-!?!-		Passas Idaasa				
Lugarea		Pessoas con	1 Deficiencia	Pessoas Idosas					
Lugares	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar Idosos	SAD		
Criar	1.211	1.211 1.222		348	434	3.135	627		
Total		2.930 4.196							
Total Geral 7.126									

Fonte: GAP, 2013

2.1.8.2. Respostas Sociais, Serviços e Programas de Proteção Social

Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)

No domínio da cooperação com as IPSS 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 em regime ambulatório, a imprensa braille, e a escola de cães-guia.

Em 2013 foram processados, de acordo com a informação disponível no Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SISS-COOP), 12.900 acordos de cooperação com as IPSS, abrangendo aproximadamente 457.461 utentes e envolvendo um montante global de 1.205.819 milhares de euros.

Os acordos que foram celebrados ou revistos na componente programa do orçamento da cooperação ascenderam a 9.997 milhares de euros.

Quadro 28 - Respostas e Despesas no âmbito da Cooperação

Unidades: N.º e milhares de euros

Tipologia		Cooperação		Cooperação-Programa			
ripologia	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Acordos	12.752	12.717	12.900	90	286	833	
Utentes	458.152	456.869	457.461	993	6.222	11.649	
Despesa	1.167.176	1.191.123	1.205.819	853	5.460	9.997	

Fonte: GPE 2013.

Infância e Juventude

Dentro da cooperação, nesta área, 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 2013 existia um total de 4.760 acordos para estas respostas, que abrangeram 218.207 utentes, o que se traduziu numa despesa de 437.529 milhares de euros. Deste montante, cerca de 3.369 milhares de euros destinaram-se à celebração de novos acordos ou à revisão de acordos já em vigor, em sede de Cooperação Programa 2013.

Quadro 29 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Crianças e Jovens em Geral	4.760	218.207	437.529
Ama e Creche Familiar	62	2.845	7.393
Creche	1.833	70.984	202.549
Educação Pré-escolar	1.448	85.477	190.888
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.417	58.901	36.699
Crianças e Jovens com deficiência	140	6.709	12.149
Intervenção precoce	112	6.021	8.631
Lar de Apoio	26	388	2.614
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	904
Crianças e Jovens em situação de perigo	371	11.381	68.474
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	45	3.132	3.765
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3		657
Acolhimento familiar	3	75	290
Centro de acolhimento temporário	124	2.218	25.563
Lar de infância e juventude	189	5.919	38.058
Apartamento de Autonomização	7	37	140
Total	5.271	236.297	518.152

Fonte: GPE 2013.

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 2013 cifrou-se em 12.149 milhares de euros, mediante 140 acordos, que beneficiaram cerca de 6.709 utentes. Deste montante, cerca de 80 milhares de euros destinaram-se à celebração de novos acordos ou à revisão de acordos já em vigor, em sede de Cooperação Programa 2013.

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 68.474 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 11.381 utentes, num total de 371 acordos. Deste montante, cerca de 324 milhares de euros foram despendidos no âmbito da Cooperação Programa 2013.

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.

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, e estrutura residencial. A cooperação neste domínio refletiu-se em 2013 num total de 6.212 acordos, abrangendo 175.565 utentes e com uma despesa global de 500.193 milhares de euros. Deste montante, cerca de 3.396 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos em sede de Cooperação Programa 2013.

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 2013 um total de 586 famílias acolheram 1.135 pessoas nesta situação. Destas pessoas acolhidas, 727 eram idosas e as restantes 408 eram adultos com deficiência. As famílias de acolhimento receberam 8.941 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 2013, 732 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 122.077 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 19.680 utentes. Deste montante, cerca de 2.782

milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos através da Cooperação Programa 2013.

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. Os cerca de 90 acordos existentes apoiaram 1.766 utentes, representando uma despesa 6.812 milhares de euros.

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 55 acordos nesta área abrangeram 902 utentes em 2013, representando uma despesa de 4.005 milhares de euros. Deste montante, cerca de 12 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos através da Cooperação Programa 2013.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas sem-abrigo. Existem apenas 2 acordos nesta área, para cerca de 95 utentes, cuja despesa em 2013 foi de 431 milhares de euros.

Quadro 30 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Pessoas Idosas	6.212	175.565	500.193
Serviço de Apoio Domiciliário	2.369	68.302	206.820
Centro de Convívio	427	11.571	7.027
Centro de Dia	1.926	40.950	48.516
Centro de Noite	15	143	452
Acolhimento Familiar	1	8	36
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.474	54.591	237.343
Pessoas Adultas com Deficiência	732	19.680	122.077
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Animação	39	1.429	5.743
Serviço de Apoio Domiciliário	24	539	1.180
Centro de Atividades Ocupacionais	392	12.341	65.510
Lar Residencial	244	5.162	47.672
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	130
Residência Autónoma	30	176	1.842
Pessoas em Situação de Dependência	90	1.766	6.812
Serviço de Apoio Domiciliário	26	1.034	2.527
Apoio Domiciliário Integrado	60	674	3.979
Unidade de Apoio Integrado	4	58	306
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	55	902	4.005
Fórum Sócio Ocupacional	28	694	2.610
Unidade de Vida Protegida	19	113	849
Unidade de Vida Autónoma	4	24	49
Unidade de Vida Apoiada	4	71	434
Pessoas Sem-Abrigo	2	95	431
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	431
Total	7.091	198.008	633.519

Fonte: GPE 2013.

Família e Comunidade

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

Em 2013, 393 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 37.892 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente cerca de 19.130 utentes. Deste montante, aproximadamente 22 milhares de euros destinaram-se à celebração ou revisão de acordos através da Cooperação Programa 2013.

Quadro 31 - Cooperação na área da Família e Comunidade

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Família e Comunidade em Geral	393	19.130	37.892
Atendimento/ Acompanhamento Social	119	1.649	4.561
Grupo de Autoajuda	3	109	150
Centro Comunitário	131	10.039	15.180
Centro de Férias e Lazer	8	1.203	3.359
Refeitório/ Cantina Social	33	1.631	2.068
Centro de Apoio à Vida	20	608	1.534
Comunidade de Inserção	42	1.981	6.424
Centro de Alojamento Temporário	31	911	4.156
Ajuda Alimentar	6	999	460
Pessoas com HIV/SIDA e suas Famílias	19	503	1.382
Centro de Atendimento / Acompanhamento Psicossocial	11	387	819
Serviço de Apoio Domiciliário	4	88	386
Residência para Pessoas Infetadas pelo HIV/SIDA	4	28	177
Pessoas Toxicodependentes	52	912	2.429
Equipa de Intervenção Direta	25	669	1.422
Apartamento de Reinserção Social	27	243	1.006
Pessoas Vítimas de Violência Doméstica	43	892	4.979
Centro de Atendimento	14	334	677
Casa de Abrigo	29	558	4.302
Total	507	21.437	46.682

Fonte: GPE, 2013.

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 2013, existiam 19 acordos, que abrangiam cerca de 503 pessoas e tinham uma despesa associada de 1.382 milhares de euros.

O Apartamento de Reinserção Social e a Equipa de Intervenção Direta são as respostas direcionadas para as pessoas toxicodependentes. Em 2013, existiam 52 acordos, abrangendo cerca de 912 pessoas e com uma despesa associada de 2.429 milhares de euros.

Por fim, as respostas para pessoas vítimas de violência doméstica, o Centro de Atendimento e a Casa de Abrigo, apoiaram cerca de 892 utentes, no âmbito dos 43 acordos existentes, a que se associou uma despesa de 4.979 milhares de euros.

Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foi concedido um conjunto de apoios a IPSS e equiparadas no âmbito dos subsídios eventuais, verificando-se que o valor da despesa foi inferior face a 2012, ano em que o apoio tinha sido concedido a 166 entidades. Em 2013 o apoio abrangeu 26 entidades, de acordo com os dados constantes do quadro seguinte:

Quadro 32 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidade: N.º e euros

Tipologia		2011	2012 201		2013	2013 Variação N.º (2012-2013)		Variação Montante (2012-2013)		
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	0	0	67	4.867.909	16	1.402.851	-51	-76,1%	-3.465.058	-71,2%
Equipamento e obras	0	0	35	1.493.529	3	188.941	-32	-91,4%	-1.304.588	-87,3%
Viatura	0	0	50	867.959	2	46.811	-48	-96,0%	-821.148	-94,6%
Outros\Cooperação (projetos e atividades)	5	711.500	6	683.464	5	286.164	-1	-16,7%	-397.300	-58,1%
Outros	0	0	8	275.071	0	0	-8	-100,0%	-275.071	-100,0%
Total Geral	5	711.500	166	8.187.932	26	1.924.767	-140	-84,3%	-6.263.165	-76,5%

Fonte: GPE 2013 (Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSS, exclui MASES).

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social também diminuíram face a 2012, quer quanto ao número de entidades apoiadas quer quanto ao montante atribuído.

Quadro 33 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidade: N.º e euros

Tipologia		2011		2012		2013		ação N.º 2-2013)	Variação I (2012-2	
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	72	6.096.338	71	6.370.076	45	3.273.409	-26	-36,6%	-3.096.667	-48,6%
Equipamento e obras	41	1.912.650	17	923.089	21	1.723.957	4	23,5%	800.868	86,8%
Viatura	44	900.444	39	634.552	26	582.987	-13	-33,3%	-51.566	-8,1%
Cooperação (projetos e atividades)	1	56.115	1	50.000	0	0	-1	-100,0%	-50.000	-100,0%
Outros	5	281.894	5	356.632	10	689.983	5	100,0%	333.351	93,5%
Total	163	9.247.441	133	8.334.349	102	6.270.335	-31	-23,3%	-2.064.014	-24,8%

Fonte: GPE 2013 (Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSS, exclui MASES).

Produtos de Apoio

O Objetivo estratégico: "Otimizar o processo de atribuição de produtos de apoio" foi definido tendo por base constrangimentos e necessidades identificados quer pelos Centros Distritais, quer pelo DDSP, ao nível dos procedimentos de atribuição de produtos de apoio e ao nível do seu financiamento, constituindo uma das prioridades para 2013 com as seguintes duas atividades:

1. Elaboração, divulgação, implementação e monitorização do Manual de Procedimentos para o Financiamento de Produtos de Apoio

A dinâmica instalada pela necessidade de sucessivos reforços orçamentais e pela interpelação dos cidadãos obrigou, não só à produção de critérios centralizados que garantissem a equidade na resposta dos Centros Distritais no todo nacional, como à definição de prioridades para a atribuição destes financiamentos extraordinários.

O impacto de todos estes processos veio não só demonstrar as fragilidades do Sistema, como impor a compilação de orientações entretanto veiculadas, a agregação dos contributos dos técnicos dos Centros Distritais, resultado também da comunicação diária entre os serviços distritais e os serviços centrais, como exigir a clara sistematização de um quadro orientador que permita aos profissionais que operam nos territórios o suporte necessário para a mais qualificada intervenção nesta matéria junto daqueles que são por direito os destinatários deste Sistema: os cidadãos com deficiência e incapacidade.

Deste modo, foi elaborado o "Manual de Procedimentos para o Financiamento de Produtos de Apoio", visando constituir-se um instrumento de trabalho esclarecedor mas simultaneamente dinâmico, por resultar de conhecimento obtido pela relação dos técnicos com as pessoas com deficiência e incapacidades, e seus familiares, e destes com os técnicos dos serviços centrais.

O Manual de Procedimentos para o Financiamento de Produtos de Apoio foi aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 1 de março de 2013.

2. Avaliação e a reorganização da Rede de Centros Especializados de prescrição de produtos de apoio

O processo de avaliação e reorganização da Rede de Centros Prescritores do ISS, IP, aprovada pela Deliberação do Conselho Diretivo, n.º 82/13, de 7 de maio, resultou na identificação de 35 Centros Prescritores. Constata-se, atualmente, que a mesma ainda não corresponde às necessidades das populações, apesar dos esforços envidados, nomeadamente com o envolvimento dos Centros Distritais, no processo de identificação de outras entidades que a possam reforçar. Desta forma, considerando o trabalho realizado no ano transato relativamente a esta matéria, nomeadamente no que respeita à avaliação e à reorganização da Rede, à sua implementação e aos constrangimentos entretanto identificados, foi recentemente apresentado o Plano de Intervenção para a Rede de Centros Prescritores do ISS, IP 2014, que visa o necessário reforço da Rede.

Ambas as atividades desenvolvidas tiveram impactos positivos, de forma quantitativa e qualitativa, quer pela atual existência de um instrumento de trabalho (o manual de procedimentos para o financiamento de produtos de apoio), que se carateriza por ser orientador e dinâmico e que norteia a relação entre o ISS, IP e as pessoas com deficiência e incapacidade, quer pela identificação de 35 Centros Prescritores de produtos de apoio. Ambas as atividades traduziram-se claramente no tratamento equitativo e melhoria da sua qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade.

Por outro lado, o seu caráter dinâmico tem repercussões futuras, prevendo-se, em 2014, a republicação do manual de procedimentos, com alterações e melhorias decorrentes da sua aplicação/monitorização e o alargamento e qualificação da Rede de Centros Prescritores do ISS, IP

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo de 2013 previa o acompanhamento técnico a 55% 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.

Os critérios de cumprimento e de superação da meta estabelecida correspondem a objetivos nacionais, uma vez que foram definidos indicadores de execução diferenciados em relação a alguns Centros Distritais.

Este objetivo foi cumprido pois atingiu-se o resultado global nacional de 59%, o que em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 7.570 respostas sociais.

Tendo em conta esses critérios de diferenciação já mencionados, realçamos que 9 Centros Distritais superaram o objetivo, 6 atingiram o objetivo e apenas 2 não cumpriram.

Do resultado global nacional, um total de 1.755 visitas referem-se ao acompanhamento técnico às respostas sociais com acordo de cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos últimos 24 meses. Este objetivo foi superado, tendo atingido resultados superiores a 90% na execução nacional.

Relativamente ao acompanhamento técnico às respostas sociais licenciadas, o objetivo traçado, que previa o acompanhamento a 50% de respostas sociais a nível nacional, foi superado, atingindo os 64% de execução. Verificou-se ainda que em 14 Centros Distritais o objetivo foi superado, e em 3 atingido. Apenas 1 Centro Distrital não cumpriu a meta estabelecida.

Quanto ao objetivo de avaliação do grau de cumprimento da regulamentação na área da cooperação, de acordo com cada um dos 4 itens selecionados, apresentam-se os seguintes resultados:

Uma grande percentagem de Centros Distritais superou este objetivo, nos 4 itens assinalados.

Relativamente ao Programa de Emergência Alimentar, concretizado no Programa de Emergência Social (PES) e definido como um amplo modelo de inovação social, que permite dar auxílio e resposta a situações de grave carência social, através da implementação da rede solidária de cantinas sociais, no ano de 2013 foram celebrados 217 novos protocolos.

Existiam, à data, 807 cantinas sociais, dos quais 590 representam protocolos de continuidade celebrados em 2012.

Em 2013 foram fornecidas, a nível nacional, 49.036 refeições, sendo os distritos de Lisboa, Santarém e Braga os mais representativos.

Estes protocolos representaram uma despesa anual de 44.745.350,00€.

Quadro 34 - Protocolos no âmbito do Programa de Emergência Alimentar

Unidade: n º

Protocolos previstos	Protocolos celebrados até 31.12	Refeições diárias
774	807	49.036

Fonte: DDSP 2013

Notas: Os protocolos celebrados incluem os protocolos novos e de continuidade.

Em alguns distritos o número de protocolos celebrados é superior ao previsto, uma vez que abrangem um número mais reduzido de refeições, por forma a terem uma maior proximidade da população.

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, IP, no âmbito da sua missão, assumiu a gestão do programa, que se encontra estruturado em 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 ISS, IP, 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, IP, 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 permitem 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.

Este compromisso foi materializado no documento OEC003 – Organismos de Certificação de Produtos – Respostas Sociais, que estabelece orientações para o desenvolvimento das atividades das entidades certificadoras neste âmbito.

Até ao final de 2013 foram 75 as Respostas Sociais Certificadas.

Adoção

A 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, IP 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, em 2013, a Autoridade Central transmitiu 14 candidaturas de residentes em Portugal à adoção de crianças residentes no estrangeiro, sendo no mesmo ano acolhidas 5 crianças em Portugal, em consequência da adoção decretada em país estrangeiro ou confiadas por autoridades estrangeiras a candidatos residentes em Portugal.

Paralelamente, uma vez que Portugal mantém a dupla natureza de país de acolhimento e de origem de crianças, foram recebidas e aceites pela Autoridade Central, 19 candidaturas de residentes no estrangeiro destinadas à adoção de crianças residentes em Portugal e foram propostas e/ou acolhidas por famílias residentes no estrangeiro 17 crianças de origem portuguesa.

No que respeita à adoção nacional, durante o ano de 2013, os organismos de segurança social procederam à integração de 389 crianças em famílias adotantes, encontrando-se em pré-adoção 534 crianças no final de 2013.

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.

Em 2013, 392 crianças viram a sua situação de filiação pela via adotiva concretizada, através de sentença proferida pelos tribunais, número que se regista inferior ao verificado em anos anteriores.

Na outra vertente da intervenção dos organismos de segurança social na adoção – a avaliação e seleção de candidatos, cabe registar que foram formalizadas, em 2013, 620 novas candidaturas à adoção.

Durante o mesmo ano foram selecionadas e inscritas na Lista Nacional de Candidatos à Adoção Residentes em Portugal, 559 candidaturas.

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 2012, três fases do Plano de Formação para a Adoção, e iniciada a preparação dos técnicos para a implementação da fase D, destinada a candidatos em pré-adoção.

Em 2013 o resultado final das três fases resume-se da seguinte forma: A fase destinada à pré-candidatura, que abrangeu 1.141 pessoas; a fase após formalização da candidatura, que, no ano em apreço, contou com o envolvimento de 489 candidatos; e a fase destinada a candidatos em lista de espera com o objetivo de preparar os futuros pais para a chegada da criança e para o período que se seguirá de recíproca adaptação, que incluiu 489 pessoas. Foi também iniciada a preparação dos técnicos para a implementação da fase D deste Plano de Formação, destinada a candidatos em pré-adoção.

Qualificação do Acolhimento Institucional

A qualificação do sistema de acolhimento institucional tem sido alvo dum processo com componentes diversas, todas a concorrer para a melhoria contínua dos processos e procedimentos tendentes a melhor proteger as crianças e jovens e a promover os seus direitos. A saber:

1. Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional - Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens.

Com esta atividade pretendeu-se garantir uma atenção cuidada às crianças e jovens que se encontram temporariamente separadas das famílias e meio natural de vida, através do estabelecimento de uma relação de proximidade e apoio às instituições que as acolhem.

Coube aos Centros Distritais efetuar esse acompanhamento e avaliação, após prévio diagnóstico, e mediante suportes de intervenção criados para o efeito, verificando-se que todos alcançaram 100% dos objetivos.

2. CASA - Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens

Com o objetivo de continuar a dar cumprimento ao imperativo legal imposto pelo art.º 10.º do Capítulo V da Lei n.º 31/2003, de 22 de Agosto, tal como tem vindo a ser feito por este Instituto desde o ano 2004, procedeu-se ao lançamento da Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens - CASA, relativo ao ano de 2013, com vista à elaboração do respetivo Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens, para que o Governo o apresente até ao dia 31 de Março de 2014, à Assembleia da República.

3. Plano SERE + (Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança, MAIS)

O Plano SERE +, criado por Despacho n.º 9016/2012, de 26 de Junho, do Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social, veio possibilitar não apenas a continuidade do trabalho que foi desenvolvido, como o seu aprofundamento, ao preconizar a transição, para uma maior especialização, na intervenção após todo um

período anterior, correspondente ao Plano DOM, em que a aposta foi a dotação para as instituições de meios mínimos que possibilitassem a qualificação da mesma.

Até à implementação plena do Plano SERE+, importou assegurar em 2012, às instituições que tiveram a decorrer o Plano DOM e que se manifestaram interessadas, a respetiva transição automática para o Plano SERE+, mantendo nos respetivos Lares de Infância e Juventude, o desenvolvimento de todas as ações e respetivo financiamento, contratualizadas no âmbito do primeiro e conforme última Adenda de prorrogação do Protocolo celebrado, ou, tendo-se verificado alterações, nomeadamente na redução do número de técnicos abrangidos, retificando, em consonância, o financiamento. Assim, e transitoriamente, no âmbito da atuação desenvolvida junto dos Lares, através do Plano SERE+, mantiveram-se aplicadas as seguintes medidas:

- Medida 1 Dotação ou reforço das Equipas Técnicas Pluridisciplinares, nos termos da última Adenda celebrada no âmbito do Plano DOM.
- Medida 2 Qualificação da intervenção e dos interventores.

Em 2013, com a aprovação do Regulamento do Plano SERE+ em 17.06.2013, ocorreu a implementação plena do Plano SERE+ e consequentemente a celebração de novos Protocolos SERE+, quer para os LIJ que já tinham a decorrer o respetivo quer para os LIJ que não tinham mas cujas Direções manifestaram entretanto interesse em aderir ao Plano. Assim, o Plano SERE+ em 2013 abrangeu 174 LIJ, dos quais:

- 114 LIJ de Continuidade (que já tinham protocolo SERE+ a decorrer);
- 21 LIJ de Qualificação (que tiveram Plano DOM mas não tiveram Plano SERE+);
- 36 LIJ em vias de Qualificação (que nunca tiveram a decorrer nenhum Plano);
- 3 LIJ Especializados.

Dos 174 Protocolos mencionados, por motivos de diversa ordem, ficaram suspensos 16 protocolos (14 dos LIJ de continuidade, 1 dos LIJ de qualificação e 1 dos LIJ em vias de qualificação).

4. Lares de Infância e Juventude Especializados

O desenvolvimento do acolhimento especializado foi também uma das prioridades assumidas para 2013, para o qual se tornou fundamental a diversificação dos recursos internos, procurando renovar as metodologias adotadas aos níveis técnico, organizativo e funcional dos Lares de Infância e Juventude.

Corresponde, este objetivo a um passo decisivo no percurso que tem vindo a ser desenvolvido relativamente ao Acolhimento Institucional, numa primeira fase, através do Plano DOM, procurando uma qualificação da intervenção e respetivos interventores nos Lares de Infância e Juventude e, procurando a sua especialização por forma a, assim, melhor corresponder às necessidades específicas das crianças e jovens acolhidos.

Para este efeito, e tendo em conta os últimos dados conhecidos a partir do instrumento de Recolha CASA (Caracterização Anual do Acolhimento Institucional), de 2012, "continua a constatar-se uma elevada prevalência de problemas de comportamento —

1.673 a que corresponde 19,5%) das crianças e jovens acolhidos. Note-se que este aumento é sobretudo significativo na faixa etária dos 15-17 anos, na qual foram, em 2012, identificados 864 jovens com comportamentos perturbadores."

Para resposta ao conjunto de casos referenciados dispõe o sistema de acolhimento de, apenas, 5 estabelecimentos os quais vieram a desenvolver um modelo de acolhimento especializado mas cuja capacidade de resposta não ultrapassa, na sua globalidade, um número de 92 acolhimentos, preocupantemente insuficiente para o conjunto da procura quantitativamente referido atrás.

É assim que, na conjunção destas necessidades com o surgimento de novos equipamentos, beneficiando do impulso do Plano SERE +, iniciou a sua atividade mais um Lar Especializado:

 Gerar, Percorrer, Socializar (GPS) – Lar Especializado para jovens do sexo masculino entre os 12 e os 18 anos com problemas de comportamento associados ou não a problemas de adição.

Trata-se de uma resposta nova quer no edificado, quer nos recursos humanos, quer no modelo a desenvolver, tendo em conta o carácter inovador de que o mesmo se reveste no panorama do acolhimento institucional.

Quadro 35 - Acolhimento Institucional - Residencial

				Unidade: n.º		
	1 d- t-60t ttd-		Respostas sociais	170		
Com plano	Lares de infância e juventude	Crianças e jo	Crianças e jovens (com acordo de cooperação)			
SERE +	Lares de infância e juventude		Respostas sociais	3		
	especializados	Crianças e jo	ovens (com acordo de cooperação)	58		
		Respostas	Com acordo de cooperação	12		
	Lares de infância e juventude	sociais	Sem acordo de cooperação	8		
		Crianças e	Em respostas com acordo de cooperação	302		
		jovens	Em respostas sem acordo de cooperação	74		
Sem plano	Centros de acolhimento		Respostas sociais			
SERE +	temporário	Crianças e jo	ovens (com acordo de cooperação)	2 208		
	Apartamentos de autonomização	Respostas	Com acordo de cooperação	8		
		sociais	Sem acordo de cooperação	10		
		Crianças e	Em respostas com acordo de cooperação	33		
		jovens	Em respostas sem acordo de cooperação	49		
	Lares de infância e juventude		6			
	Lares de imancia e juventude		Crianças e jovens			
Interredes	Lares de infância e juventude		Respostas sociais	3		
Integrados	especializados		54			
	Centros de acolhimento		1			
	temporário		Crianças e jovens	23		
			·			

Fonte: DDSP, 2013

I Inidade: n 0

Intervenção precoce

A intervenção precoce é dirigida às crianças até aos 6 anos de idade, com alterações ou em risco de apresentar alterações nas estruturas ou funções do corpo, tendo em linha de conta o seu normal desenvolvimento, constituindo um instrumento do maior alcance na concretização do direito à participação e à inclusão social dessas crianças e das suas famílias.

A operacionalização do SNIPI pressupõe assegurar um sistema de interação entre as famílias e as instituições e, na primeira linha, o da saúde, para que todos os casos sejam devidamente identificados e sinalizados tão rapidamente quanto possível.

O Sistema funciona por articulação das estruturas representativas dos Ministérios da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, da Saúde e da Educação e Ciência, em colaboração direta com as famílias, e é coordenado pela Comissão de Coordenação do SNIPI.

O Despacho n.º 4202/2013, de 21 de Março – que cria o Programa de Apoio e Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (PAQSNIPI) visa a promoção do reforço da rede de Equipas Locais de Intervenção (ELI) e a qualificação da intervenção no âmbito SNIPI de acordo com o diagnóstico de necessidades já aprovado pela Comissão de Coordenação do SNIPI, tendo para o efeito sido efetuado o levantamento de necessidades por Subcomissão de Coordenação Regional, possibilitando deste modo responder de forma eficaz às necessidades do Sistema.

O PAQSNIPI prevê a formalização de 57 Protocolos com vista ao reforço de recursos humanos na ELI da Região Norte e Centro e algumas ELI da Região de LVT.

No que respeita ao número de crianças acompanhadas, no ano de 2011 o SNIPI interveio junto de 7.545 crianças e famílias, valor este fortemente superado em 2012, em que foram abrangidas um total de 11.700 crianças, muito embora estes valores ainda se encontrem aquém daquilo que são as necessidades estimadas.

No que se refere ao ano 2013, e de acordo com os dados disponíveis do primeiro semestre, existiam a nível nacional 139 ELI, com intervenção junto de 11.039 crianças, com a seguinte distribuição pelas 5 Subcomissões (SC):

- 25 Equipas na SC Norte;
- 42 Equipas na SC Centro;
- 36 Equipas na SC Lisboa e Vale do Tejo;
- 31 Equipas na SC Alentejo e
- 5 Equipas na SC Algarve,

É de salientar que foi na região de Lisboa e Vale do Tejo (LVT) que se concentraram o maior número de crianças apoiadas pelo SNIPI, dados estes resultantes da densidade populacional e das características da própria região. Em contrapartida, é possível observar que na região do Alentejo, e face ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido de há uma

década a esta parte, foi possível atingir uma taxa de cobertura bastante razoável, quando comparado com as restantes 4 Subcomissões.

Na região Norte o número de crianças acompanhadas ainda ficou aquém das necessidades, sendo essencial que exista um aumento da taxa de cobertura das ELI.

No âmbito da cooperação ativa entre o MSESS/ ISS, IP e as IPSS, os dados revelam que no período decorrido de 2010 a 2013 existiu um aumento de cobertura relativamente ao número de crianças/famílias, assim como em termos de comparticipação financeira.

Em dezembro de 2013, através do Orçamento Programa foi possível obter financiamento para a celebração/revisão de 8 acordos de cooperação para a região de Lisboa e Vale do Tejo, o que permitiu abranger mais 510 crianças que não usufruíam de qualquer tipo de apoio. Esta região não será abrangida por apoios comunitários, dado não ser uma zona de convergência.

No ano de 2013, o montante financeiro despendido com os acordos de cooperação de Intervenção Precoce na Infância foi de 8.630.913€, num total de 112 acordos de cooperação.

Quadro 36 - Intervenção Precoce - Acordos de Cooperação

Unidade: n.º e euros

Acordos	Utentes	Despesa (€)		
112	6.021	8.630.913		

Fonte: IGAS 2013

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

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.

Quadro 37 - execução física da RNCCI

RNCCI				2012	2013
	Unidades de conv	valescença (UC)	906	886	860
Camas	Unidades de méd	ia duração e reabilitação (UMDR)	1.747	1.820	1.895
Camas	Unidades de long	a duração e manutenção (ULDM)	2.752	3 031	3.692
	Unidades de cuid	ados paliativos (UCP)	190	193	195
		Total	5.595	5.930	6.642
	IDCC	SCM	87	99	
Instituições por	IPSS	Outras	33	44	
titularidade	SNS		27	23	21
	Privada		29	28	30
		Total	169	171	194

Fonte: IGAS

Em 2013, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

O número de lugares contratados, em funcionamento em 31 de dezembro de 2013, foi de 6.642, dos quais 1.895 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 3.692 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);

A tipologia que regista um maior número de lugares continua a ser a ULDM, representando cerca de 56% do total de lugares existentes na RNCCI;

Comparando com o ano de 2012, relativamente ao número de lugares comparticipadas pela Segurança Social, houve um crescimento de 21,8% na tipologia de ULDM e de 4,1% em UMDR:

Em termos regionais, verificou-se um maior crescimento no Algarve, seguido da região de Lisboa e Vale do Tejo;

Durante o ano de 2013 a região do Alentejo foi aquela onde entraram em funcionamento menos lugares, uma vez que as metas foram, tendencialmente, alcançadas;

O distrito que apresenta o maior número de lugares em todas as tipologias é Coimbra, seguido do Porto;

O número de lugares contratados está distribuído por 194 Unidades de Internamento, das quais 99 são de IPSS / SCM, 44 de IPSS / Outras, 30 de instituições Privadas e 21 do Serviço Nacional de Saúde;

Durante o ano de 2013 cessaram contrato-programa com a RNCCI 2 unidades, 1 da tipologia de Unidades de Convalescença (UC) e 1 de Unidades de Cuidados Paliativos (UCP);

Em 2013, do acompanhamento e monitorização do movimento assistencial dos utentes (unidades de internamento e equipas domiciliárias), destaca-se:

- Foram referenciados 37.751 utentes, dos quais 67% através dos Hospitais do SNS e 33% dos Centros de Saúde;
- A região Norte e a região Lisboa e Vale do Tejo são aquelas que apresentam percentagens mais elevadas de referenciação, respetivamente, 38% e 25%;
- · O número de utentes admitidos foi de 33.261;
- · O número de altas correspondeu a 30.459.

Execução financeira da RNCCI:

Tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificouse um grau de execução de 85%, no montante de 27.696.555,03 euros.

A necessidade do cumprimento do disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, (Lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso - LCPA) regulamentada através do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, bem como, a limitação expressa na LOE 2013, sobre a duração dos contratos-programa, resultou na publicação, durante o ano de 2013, dos despachos de assunção de compromissos, que vieram "uniformizar" o período de vigência dos contratos (três anos económicos).

Deste modo, foi necessário adequar todas as minutas dos contratos na cláusula sobre o prazo de vigência das unidades das tipologias de média duração e reabilitação e longa duração e manutenção em articulação com as Equipas Coordenadoras Regionais.

Durante o ano de 2013, foram realizadas várias reuniões de trabalho em articulação com o Núcleo Funcional da ACSS, Direção Geral da Segurança Social e a área técnica dos equipamentos sociais (arquitetos) no sentido de discutir o projeto de portaria de funcionamento da RNCCI que visa introduzir aperfeiçoamentos no que respeita às condições de instalação e funcionamento das unidades de internamento e definir as relativas às unidades de ambulatório; regular os vários níveis de coordenação da RNCCI e os procedimentos relativos às adesões dos serviços e estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde e das instituições do setor social e do setor privado.

No contexto de expansão da RNCCI, em termos do modelo de funcionamento e âmbito de atuação, bem como do foco crescente nos resultados tornou-se evidente a função motriz das Equipas Coordenadoras Locais (ECL), para as quais é requisitado um perfil profissional ético, capaz de assegurar todas as responsabilidades e funções inerentes às competências atribuídas legalmente.

Face à reorganização interna dos serviços da saúde e da segurança social, foi necessário proceder a um ajustamento das Equipas Coordenadoras Locais (ELC). Consequentemente, verificou-se uma alteração do número e da localização das mesmas, passando atualmente para 86 equipas a nível nacional, totalizando 101 técnicos/as, dos quais 79 representantes efetivos/as e 22 representantes suplentes do ISS, IP

Rede Social

A Rede Social foi criada pela resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro e Declaração de Retificação n.º 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 Supra concelhias PSC (28).

A Rede Social foi considerada, assim, como um dos instrumentos de governação decisivo para o desenvolvimento do Plano Nacional para a Inclusão – PNAI.

As parcerias locais da Rede Social pela abrangência de entidades que possui, desde serviços desconcentrados do Estado, às organizações de solidariedade, outras organizações privadas e cidadãos, contribuem também para uma mais efetiva mobilização e envolvimento de todos os atores, aos diversos níveis locais, incluindo as populações.

A Rede Social é hoje uma realidade consolidada que apresenta forte potencialidade para responder a diferentes desafios. Nesta perspetiva, o principal resultado da avaliação é claro: a Rede Social é hoje a mais ampla e ambiciosa estrutura de parceria em Portugal, destacando-se também pelo facto de não se registarem experiências equivalentes no território europeu.

As estruturas da Rede Social agregam mais de oito mil parceiros, de acordo com os registos da Base de Dados dos CLAS, sendo maioritariamente constituídas por serviços públicos, entre os quais autarquias e organizações não lucrativas.

Desde a sua implementação, foram responsáveis pela elaboração de cerca de 485 diagnósticos sociais, 504 planos de desenvolvimento social e 1.264 planos de ação1. Nestes últimos, as principais áreas de intervenção refletidas estão relacionadas, sobretudo, com o envelhecimento e as respostas sociais para as pessoas idosas; a escolarização, a formação, a qualificação e acesso ao trabalho; o atendimento/acompanhamento social e, ainda, o próprio trabalho de dinamização e qualificação de parcerias.

2.1.8.3. 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 de 2013 estiveram em execução as candidaturas identificadas no quadro seguinte.

Quadro 38 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários - execução financeira

Unidades: euros e % Valores Valores Taxa de Candidaturas **Programa** Aprovados **Executados** Execução Livro Branco do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade **POAT** 63.716 17.059 27% Intergeracional POAT 77.369 0% Portugal Sénior 0 Referencial de Coesão Social POAT 36.831 10.899 30% Seminário de Encerramento do AEEASG 2012 POAT 29.769 9.405 32% Envelhecimento + Ativo POCTEP 85.642 68.205 80%

_

Dados de dezembro de 2013.

Unidades: euros e %

Candidaturas	Programa	Valores Aprovados	Valores Executados	Taxa de Execução	
SCORE III	POFC	27.062	13.838	51%	
6.12 - Assistência Técnica	POPH	320.364	210.432	66%	
6.14 - PIEF Alentejo	POPH	612.342	414.879	68%	
6.14 - PIEF Centro	POPH	412.318	315.269	76%	
6.14 - PIEF Norte	POPH	654.032	638.630	98%	
CLDS - Alentejo 16	POPH	308.929	136.129	44%	
CLDS - Alentejo 20	POPH	1.044.037	1.587.401	152%	
CLDS - Algarve 17	POPH	92.095	69.532	76%	
CLDS - Algarve 22	POPH	142.200	121.410	85%	
CLDS - Algarve 23	POPH	314.885	258.981	82%	
CLDS - Centro 19	POPH	1.614.267	1.567.287	97% 91% 0%	
CLDS - Centro 7	POPH	330.625	301.496 0		
CLDS - Centro 8	POPH	11.478			
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 9	POPH	24.178	24.177	100%	
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 11	POPH	48.190	41.551	86%	
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 12	POPH	175.980	111.449	63%	
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 21	POPH	1.646.135	1.003.144	61%	
CLDS - Norte 18	POPH	2.276.887	2.225.493	98%	
CLDS - Norte 4	POPH	544.369	433.646	80%	
CLDS - Norte 5	POPH	134.093	83.449 93.670 127.714	62% 19% 21%	
CLDS + Centro 25	POPH	480.761			
CLDS + Norte 24	POPH	602.911			
CLDS + Alentejo 26	POPH	301.205	17.899	6%	
CLDS + Algarve 28	POPH	137.158	18.672	14%	
CLDS + Lisboa 27	POPH	245.313	0	0%	
Plano de Formação - Região de Convergência (2012)	POPH	118.043	53.343	45%	
Plano de Formação - Região de Lisboa (2012)	POPH	126.962	28.204	22%	
Total		13.040.145	10.003.262	77%	

Fonte: DDSP 2013

Programa Conforto Habitacional para as Pessoas Idosas

Criado pelo Despacho n.º 6716-A/2007, de 5 de Abril, e alterado pelo Despacho n.º 3293/2008, de 11 de Fevereiro, o Programa Conforto Habitacional para Pessoas Idosas (PCHI) visa a qualificação habitacional com o objetivo de melhorar as condições básicas de habitabilidade e mobilidade das pessoas idosas que usufruam de serviços de apoio domiciliário, por forma a prevenir e evitar a institucionalização.

A qualificação habitacional traduz-se numa intervenção a realizar ao nível do edificado e ao nível do equipamento, em função da situação da pessoa idosa.

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

No que respeita à primeira fase do Programa, que abrangeu 80 municípios, no ano 2013 foi encerrado o último processo que ainda se encontrava pendente.

Relativamente à segunda fase do Programa, na qual foram abrangidos 51 municípios, estão encerrados administrativamente 46 protocolos e analisados 28 pedidos de pagamento dos 30 entrados, a que corresponde o valor de 538.122,89 € de execução apurada que traduz as 222 melhorias efetuadas.

Com o intuito de encerrar administrativamente os restantes 5 protocolos celebrados, alguns dos quais não apresentaram qualquer execução, os respetivos Municípios foram notificados, em sede de audiência prévia, sobre a execução dos mencionados protocolos.

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 n.º 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.
- Despacho do Secretário de Estado da Segurança Social, de 7 de março de 2011 Normas Orientadoras para a Execução dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social. 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 equiparadas, associações de desenvolvimento local, organizações não governamentais e cooperativas de solidariedade social), preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar.

No ano 2013 estiveram em curso 103 CLDS e foram realizadas as seguintes atividades:

- Análise de 22 pedidos de alteração;
- · Análise de 375 pedidos de reembolso:
- Análise de 115 relatórios anuais;

- Análise de 91 relatórios finais e respetivo encerramento administrativo dos projetos;
- Assinatura de 3 protocolos de compromisso, cujos territórios pertencem aos distritos de Aveiro, Guarda e Santarém.

Contratos Locais de Desenvolvimento Social +

Em 2013 foi publicada a Portaria n.º 135-C/2013, de 28 de Março, que alarga e regulamenta o Programa de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, designado Programa CLDS+.

Os CLDS+ surgem mais focalizados para os problemas sociais com que a sociedade portuguesa se deparou no período de ajustamento económico e financeiro. Assim, o foco de ação dos CLDS+, ainda que mantenha especial atenção nos territórios envelhecidos e nos territórios que sejam fortemente atingidos por calamidades, tem em atenção a preocupação nuclear com os territórios especialmente afetados pelo desemprego e com os territórios marcados por situações críticas de pobreza, em especial a pobreza infantil.

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, preventiva da pobreza infantil;
- Capacitação da comunidade e das instituições.

No âmbito do Programa, pode ser selecionado um leque variado de entidades de entre as entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social, designadamente instituições particulares de solidariedade social e equiparadas, misericórdias, associações de desenvolvimento local, organizações não-governamentais e cooperativas de solidariedade social, preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar.

- Assinaram-se 89 Protocolos de Compromisso;
- Foi dada formação aos 80 técnicos que compõem a equipa nacional responsável pela análise dos Planos de Ação dos CLDS;
- Apreciaram-se 75 Planos de Ação, dos quais 64 foram aprovados pelo Conselho Diretivo;
- Celebraram-se 24 Contratos;
- Analisaram-se 23 pedidos de alteração;
- Analisaram-se 3 pedidos de reembolso;
- Prestaram-se esclarecimentos aos técnicos da equipa nacional responsáveis pela análise dos Planos de Ação;
- Deram-se respostas às questões colocadas na caixa postal do Programa;
- Fez-se a divulgação do Manual de Apoio à Execução dos Projetos e do Manual de Acompanhamento junto dos interlocutores dos Centros Distritais;
- Realizaram-se quatro reuniões descentralizadas com as Entidades Coordenadoras com o objetivo de lhes facultar toda a documentação entendida como essencial para a execução do Programa.

Quadro 39 - Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais - CLDS +

Unidade: n.º. euros e %

	Protocolos	Projetos em curso	Aprovado ano 2013 (€)		Montante executado ano 2013 (€)		Taxa de execução	
	assinados		РОРН	Jogos sociais	РОРН	Jogos sociais	РОРН	Jogos sociais
	89	89	14.431.027	1.611.880	257.691	83.734	2%	5%

Fonte: DDSP. 2013

Nota: Dados provisórios. Os CLDS têm uma programação plurianual. O total da execução de cada ano apenas pode ser indicado após a análise dos relatórios de cada projeto. Como tal, os valores apresentados dizem respeito ao executado apenas em 2013, que inclui os pagamentos efetuados às Entidades.

Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII)

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 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.

Durante o ano de 2013 foram realizadas as seguintes atividades no âmbito do encerramento administrativo de projetos:

- Encerramento administrativo de 3 projetos do Plano Anual de 2005;
- Encerramento de 16 projetos do Plano Anual de 2006;
- Elaboração e aprovação pela tutela de proposta para que o financiamento do projeto central Saúde e Termalismo Sénior da Fundação INATEL passe a ser financiado diretamente por verbas de jogos sociais sem passar pelo PAII;

- Elaboração de proposta ao CD para rescisão dos protocolos de compromisso com as empresas transportadoras que estão a ser financiadas no âmbito dos Passes Sociais de Terceira Idade;
- Elaboração de informações com o objetivo de submeter à aprovação do nosso Ministério e do Ministério da Saúde, os Planos Anuais de 2012 e 2013, por forma a permitir transferir o montante devido às onze transportadoras pela utilização dos passes sociais de terceira idade nos anos em causa.

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.

O PAIES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

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, IP, permitindo que parte do investimento seja suportada 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 2013:

- Estiveram em execução todos os 26 projetos aprovados;
- Foram analisados 33 pedidos de reembolso;
- Foram analisados 3 pedidos de alteração;
- · Foram rescindidos 4 contratos por incumprimento das condições contratuais.

Quadro 40 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção

Unidade: n.º e euros

Área de	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento
Intervenção				Total	Criar	Remodelar	Público (b)
Infância	Creche	5	5	190	190	0	
Idosos	Lar de Idosos	19	19	655	655	0	
Infância I Idosos (a)	Creche	1	1	66	66	0	4.051.980
Infância + Idosos (a)	Lar de Idosos		1	40	40	0	
Deficiência	Lar Residencial	1	1	48	48	0	
Total		26	27	999	999	0	4.051.980

Fonte: GPE 2013

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, realizandose, no Continente, dependente da coordenação dos respetivos Centros Distritais de Segurança Social, em 2 fases e nas Regiões Autónomas (sob a coordenação do Centro Regional de Segurança Social da Madeira e do Instituto de Ação Social dos Açores) numa única fase.

O tipo de produtos alimentares a distribuir depende dos produtos agrícolas provenientes (matéria-prima) das existências de intervenção.

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 de 2013:

- Elaboração do Relatório Anual do Programa 2012;
- Apresentação da candidatura para o PCAAC 2013 ao IFAP, tendo aquele organismo apresentado a mesma à Comissão Europeia;
- Participação como membro do júri dos Concursos Públicos para aquisição dos produtos do PCAAC 2013 e consequente colaboração na análise das propostas

⁽a) Existência de um projeto contratualizado que inclui ambas as respostas sociais

⁽b) Corresponde ao apoio ao investimento aprovado nas Adendas aos Contratos (maio 2013)

apresentadas aos 12 Concursos e elaboração dos respetivos relatórios preliminares e finais:

- Elaboração do Mapa de Distribuição de 21 tipos de produtos alimentares aos beneficiários do PCAAC 2013;
- Receção e análise de 44 pedidos de reembolso das despesas administrativas, que deram origem à emissão de 43 ordens de pagamento.

Quadro 41 - PCAAC

PCAAC	2011	2012	2013	Variação (2012-2013)
N.º de Instituições Beneficiárias	2.424	2.372	1.830	-23%
N.º de Famílias Apoiadas	86.195	108.529	115.712	7%
N.º de Beneficiários Abrangidos	239.170	301.013	434.174	44%
Produtos Distribuídos (n.º de embalagens individuais)	36.497.914	30.308.356	27.939.964	-8%

Fonte: IGAS 2013

Fiscalização a Equipamentos Sociais

Em 2013, o Departamento de Fiscalização realizou um total de 2.078 processos a equipamentos sociais, distribuídas pelas áreas/respostas sociais, identificadas no quadro 38,bem como auditorias jurídicas e financeiras. Do total das ações realizadas a respostas sociais, a sua maioria (65%) incidiu sobre respostas na área de apoio a idosos.

Quadro 42 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidades: n.º e %

Área de Intervenção	N.º Pr	ocessos Concl	Variação (2012-2013)		
	2011	2012	2013	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	927	987	675	-312	-31,6%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.306	1.402	1.168	-234	-16,7%
Auditoria Financeira/ Jurídica	185	219	235	16	7,3%

Fonte: DF 2014

Da análise comparativa do último ano (Quadro 42) verifica-se que o ano em apreço registou um decréscimo no número de ações de fiscalização realizadas a respostas sociais. Contudo, no mesmo período regista-se um acréscimo de processos de auditoria, as quais incidem exclusivamente sobre IPSS, quer na vertente jurídica, quer na vertente financeira.

Estes dados refletem, por um lado, a continuação do incremento de ações a equipamentos lucrativos ilegais, em particular na deteção e combate ao exercício de atividade de lar sem licenciamento e em precárias condições. Paralelamente investiu-se num maior controlo legal e financeiro da atividade das IPSS.

De salientar que, decorrente da atividade de fiscalização a equipamentos lucrativos, em particular os que prosseguem respostas ilegais, foram proferidas pelo Conselho Diretivo, 94 deliberações de encerramento, 89 das quais a lares de idosos e as restantes 5 a creches.

Do total de ações realizadas, 967 incidiram sobre estabelecimentos lucrativos e 1.111 sobre IPSS. Em resultado destas ações, foram identificadas situações irregulares que

determinaram a elaboração de 501 autos de notícia de contraordenação, na sua grande maioria, por infrações registadas em equipamentos relativos a respostas sociais, com maior incidência na área de idosos e área de crianças, sendo que apenas 2 autos respeitam a processos de auditoria.

2.1.9. Proteção Jurídica

A Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Lei n.º 47/2007, de 28 de Agosto, complementada pela Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, com a redação introduzida pela Portaria n.º 210/2008, de 29 de Fevereiro, alterada e republicada pelas Portarias n.º 654/2010, de 11 de Agosto, e n.º 319/2011, de 30 de Dezembro, consagra o atual regime 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 legais. Esta aplicação promove a normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do Instituto da Segurança Social, IP, em qualquer ponto do território Continental.

Importa referir que, durante o ano de 2013 se desenvolveu um trabalho de acompanhamento muito próximo e constante junto dos Centros Distritais, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas sobre questões jurídicas que a interpretação e aplicação da lei constantemente suscita, a emissão de pareceres e a uniformização de procedimentos e de critérios de decisão através da transmissão de orientações a nível nacional, trabalho esse que está a ser reforçado com a elaboração de um "Manual de Apoio Judiciário", que pretende servir de instrumento de trabalho e de apoio técnico aos colaboradores que trabalham nesta área, contribuindo, ainda, para uniformizar procedimentos a nível nacional.

Durante o período a que se reporta o presente relatório, a aplicação AJUDIC foi melhorada com a implementação de um mecanismo mais eficiente que permite a apensação de processos, possibilitando a sua junção em casos de litisconsórcio e de coligação, de modo a evitar a duplicação de patronos nomeados, nos processos em que já tinham sido dadas orientações para serem associados ao mesmo patrono, através do e-mail institucional da Ordem dos Advogados.

O desempenho da aplicação tem vindo a ser melhorado, embora ainda se verifiquem alguns períodos de paragem e alguma lentidão em certos casos que, segundo se julga, também se ficarão a dever ao tipo e capacidade dos servidores locais que se encontram instalados nos vários serviços. O número de erros produzidos melhorou consideravelmente, dispondo, assim, os serviços de uma ferramenta de trabalho que se considera adequada.

Salienta-se que a aplicação informática de suporte ao desenvolvimento desta atividade, embora melhorada e complementada, continua desprovida de algumas funcionalidades consideradas importantes, como é o caso da emissão automática de notificações, ofícios e outros documentos de suporte normalizados, designada por finishing printing, funcionalidade que se considera essencial para alcançar a pretendida desmaterialização dos processos e conferir uma maior segurança e fiabilidade à respetiva tramitação.

Salienta-se, igualmente, o esforço que no ano transato foi desenvolvido, designadamente em articulação com a Ordem dos Advogados, no sentido de evitar a concessão de apoio judiciário aos chamados grandes litigantes, realidade a que a aplicação da própria legislação atualmente conduz e que importa elevadíssimos e desnecessários custos ao erário público.

Quadro 43 - Proteção Jurídica

Proteção Jurídica		2011 2012		2013	Variação (2012-2013)	
					N.º	%
	Pessoa Singular	209.665	219.508	223.667	4.159	1,9%
Pedidos	Pessoa Coletiva	2.940	2.986	3.246	260	8,7%
	Total	212.605	222.494	226.913	4.419	2,0%
	Pessoa Singular	161.280	165.335	173.514	8.179	4,9%
Deferidos	Pessoa Coletiva	1.405	1.422	1.741	319	22,4%
	Total	162.685	166.757	175.255	8.498	5,1%
	Pessoa Singular	195	159	58	-101	-63,5%
Deferimentos Tácitos	Pessoa Coletiva	0	0	0	0	-
1 431100	Total	195	159	58	-101	-63,5%

Fonte: IG 2013

Como se pode observar no quadro anterior, verificou-se um aumento de pedidos de apoio jurídico de particulares e de pessoas coletivas face a 2012. Também aumentou o número de requerimentos deferidos, mas verificou-se uma diminuição acentuada dos deferimentos tácitos, o que denota eficácia nos procedimentos em vigor.

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 de 2013 prestaram serviço no ISS, IP 9.172 trabalhadores, menos 458 do que em 2012, traduzindo uma redução de 4,8% no total de efetivos ao serviço.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 7.523 trabalhadoras......82%;
- A carreira técnica superior contou com 2.498 efetivos, verificando assim uma diminuição face a 2012;27%

- · Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 917 efetivos,10%;

As restantes carreiras são menos representativas, embora sejam carreiras especializadas à semelhança da carreira técnica superior (docentes, inspetores, informáticos, enfermeiros e técnicos diagnóstico e terapêutica).

Os contratos em regime de Avença perfizeram um total de 331 pessoas.

Quadro 44 - Evolução do número de recursos humanos

Unidades: n.º e %

Anos	2011	2012	2013	Variação (2012-2013)		
					%	
Recursos Humanos	10.019	9.630	9.172	-458	-4,8%	

Fonte: Balanço Social

Nota: N.º de efetivos (trabalhadores ao serviço)

Contacto RH

O centro de contacto da área funcional de Recursos Humanos do ISS, IP – CONTACTO RH – com atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico veio imprimir no ISS, IP um atendimento personalizado aos trabalhadores. A colaboração das áreas funcionais de RH dos Centros Distritais, durante o ano de 2013 com participação mais ativa, contribuiu para melhorar a qualidade e rapidez na resposta aos trabalhadores.

As diversas alterações legislativas com impacto nos normativos relacionados com a Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública, nomeadamente a Lei do OE 2013 e alteração à duração do período normal de trabalho dos trabalhadores em funções públicas, tiveram influência na atividade do Contacto RH, contribuindo para que se registasse um elevado volume de atendimentos nos meses da entrada em vigor dos diplomas (janeiro, fevereiro e outubro de 2013).

No ano de 2013 os Recursos Humanos do ISS, IP, na atividade de atendimento através do Contacto RH, conseguiram registar um tempo médio de resposta inferior a 48 horas. Tal facto, deveu-se à descentralização de competências no âmbito dos Processos RH, implementando-se procedimentos mais eficientes a nível nacional com vista a corresponder com celeridade aos pedidos dos trabalhadores, sendo de realçar que se registaram picos anormais nos acessos ao Contacto RH, designadamente por motivo de pedidos de esclarecimentos sobre:

- Aplicação das normas do OE no processamento de remunerações (esclarecimentos sobre cálculo de remunerações e descontos em situação de doença aos trabalhadores abrangidos pelo regime de proteção social convergente);
- Pagamento do subsídio de férias e aplicação das tabelas de IRS do regime geral, com efeitos a 1 de janeiro de 2013;

- Aumento do período normal de trabalho para 40 horas e consequente adaptação dos horários específicos bem como atualização do Sistema de Controlo e Gestão de Assiduidade.
- Aumento significativo, em outubro, dos pedidos de jornada contínua e outros horários específicos;
- Aumento da quota da ADSE para 2,25%, a partir de agosto;
- Estatuto de trabalhador-estudante;
- Programa de rescisões por mútuo acordo.

Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente

Os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente (SSTA) têm por finalidade planear, organizar e implementar junto de todos os serviços do ISS, um conjunto de princípios e práticas visando a melhoria das condições de vida e de trabalho dos seus 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.

Em 2013 desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Apresentação ao Conselho Diretivo do relatório geral de avaliação das condições de trabalho nos edifícios dos Serviços Centrais e envio aos membros da Comissão de acompanhamento dos serviços Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente;
- Continuação da divulgação de conteúdos técnicos e mensagens de sensibilização sobre SSTA na página informativa da intranet SSTA e MAISS Ambiente;
- Realização da 1ª reunião da Comissão de Acompanhamento dos SSSTA do ISS, IP;
- Elaboração e apresentação ao CD do relatório geral de avaliação das condições de trabalho dos Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões;
- Continuação das diligências junto das entidades sindicais representativas dos trabalhadores do ISS;
- Acompanhamento técnico dos interlocutores SSTA pela equipa central;

- Construção e estabilização técnica de um questionário relativo a "fontes de stress" a aplicar junto da população do ISS, no âmbito do Projeto "MODISS – Avaliação de riscos psicossociais dos trabalhadores do ISS";
- Realização de Ações de Formação destinadas aos Interlocutores SSTA e Delegados de Segurança sobre Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança Contra Incêndios em Edifícios (iniciadas em junho);
- Monitorização da execução das 12 medidas do plano de gestão ambiental (1.ª fase).

Avaliação das condições de trabalho

Os serviços de SSTA, elaboraram ao longo do ano, um conjunto de documentos técnicos com o fim de elencar e prescrever planos de melhorias, traduzidos por medidas técnicas e/ou organizacionais, tendentes à eliminação ou minimização dos riscos identificados nas situações de trabalho, nomeadamente:

- Relatório de avaliação das condições de trabalho dos Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões.
- Proposta de priorização de medidas de atuação decorrentes do relatório de avaliação das condições de trabalho dos edifícios dos Serviços Centrais. Este trabalho tem merecido acompanhamento da equipa central dos serviços de SSTA no sentido de se melhorar os documentos produzidos. Quanto à priorização das medidas de atuação para os edifícios dos serviços centrais, as mesmas encontram-se em análise com vista ao planeamento da intervenção a realizar.

Segurança contra Incêndios

No que respeita à área da Segurança contra Incêndios (SCIE), deu-se continuidade ao levantamento arquitetónico dos edifícios com vista à definição da categoria de risco dos edifícios selecionados, aspeto fundamental para a definição das medidas de autoproteção.

Projeto MODISS - Avaliação dos Riscos Psicossociais

A aferição do questionário foi concluída, seguindo-se a fase de construção do layout do questionário a disponibilizar online, dividido em 4 partes aplicadas de forma faseada. O período de ajustamentos técnicos que se seguiu implicou uma recalendarização da entrada em produção do 1º questionário e ações subsequentes (tratamento de dados e elaboração de relatório) a realizar em 2014.

Ambiente

Na área das boas práticas ambientais deu-se continuidade em 2013 à implementação do Plano de Gestão Ambiental (PGA), através de uma proposta de ação, que contemplou um conjunto de 12 medidas prioritárias a aplicar em 25 edifícios.

O ano de 2013 encerrou com uma execução das medidas ambientais a rondar os 45% o que corresponde em termos quantitativos a 135 medidas implementadas no total dos 25 edifícios.

Formação

Em 2013, o Plano de Formação foi elaborado com base no Diagnóstico de Necessidades de Formação realizado junto de todos os trabalhadores do ISS, IP com endereço de correio eletrónico, entre dezembro de 2012 e janeiro 2013, publicado na Intranet.

O diagnóstico foi elaborado com base num questionário no qual se solicitava a cada trabalhador que fizesse uma autoavaliação relativa ao domínio de cada competência associada ao seu perfil de competências tendo por referência uma escala apresentada. Os resultados obtidos permitiram a elaboração do Plano de Formação para 2013 que integrava cerca de 511 ações de formação, que visavam dar resposta formativa às necessidades de formação identificadas e que correspondiam às competências classificadas do ponto de vista do seu domínio, como "capacidade insuficiente".

Atendendo ao atual contexto de grande contenção orçamental, o Plano de Formação executado foi o que se apresenta no quadro 45 e que tem como comparação os dois anos anteriores.

Quadro 45 - Formação de recursos humanos

Formação	Formação 2011 201		2013	Variação (2012-2013)		
				N.º	%	
Ações de formação	522	361	378	17	4,7%	
Participantes	14.590	6.998	7.938	940	13,4%	
Horas	134.264	66.745	88.106	21.361	32,0%	
Despesa Anual	177.366,37 €	36.419,00 €	20.581,56 €	-15.837,44 €	-43,5%	

Fonte: Balanço Social Unidad Notas: O número de ações de formação indicado inclui apenas as ações que o CCF executou de acordo com o Plano de Formação.

O número de participantes e o número de horas inclui não só as ações organizadas pelo CCF, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

2.2.2. Gestão Financeira

Unidades: n.º e %

O ISS,IP, no ano de 2013, e decorrente do exercício das suas atividades, quer operacionais quer de apoio geral, apresentou um valor global despesa na ordem dos 22.188.215 milhares de euros, o que traduziu, face ao ano anterior, uma variação positiva de 4%.

A estrutura da despesa é a que se apresenta no quadro seguinte, podendo-se avaliar a evolução da mesma, por agrupamento de despesa.

Quadro 46 - Estrutura da Despesa Global

Despesa por Agrupamento	2011		2012	2012 2013 Variaçã (2012-20		2013		,
Económico	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	251.169	1,2%	209.076	1,0%	226.771	1,0%	17.695	8,5%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	69.570	0,3%	55.346	0,3%	48.897	0,2%	-6.449	-11,7%
03 - Juros e Outros Encargos	11	0,0%	22	0,0%	14	98,6%	-8	-36,9%
04 - Transferências Correntes	20.152.984	98,2%	21.047.260	98,7%	21.879.778	0,1%	832.518	4,0%
05 - Subsídios	2.892	0,0%	1.070	0,0%	18.043	0,0%	16.973	1585,7%
06 - Outras Despesas Correntes	3.182	0,0%	2.208	0,0%	2.784	0,0%	576	26,1%
07 - Aquisição de Bens de Capital	3.966	0,0%	4.303	0,0%	2.298	0,0%	-2.005	-46,6%
08 - Transferências de Capital	32.475	0,2%	15.080	0,1%	9.630	0,0%	-5.450	-36,1%
Total	20.516.249	100%	21.334.366	100%	22.188.215	100%	853.849	4,0%

Fonte: GCF 2014 Unidades: milhares de euros

Relativamente ao quadro supra, destacam-se algumas conclusões relativamente a evolução da despesa por grandes rubricas:

Custos com pessoal

Não obstante ter-se observado, no ano anterior, uma tendência decrescente da despesa no agrupamento em análise, em 2013, e face ao período homólogo, verificou-se um acréscimo da mesma, muito devido ao pagamento de subsídios de férias e de Natal (e respetivas contribuições), facto associado ao cumprimento do Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 187/2013, de 5 de Abril.

Apesar de se ter apurado, em paralelo, um decréscimo na despesa em rubricas de pessoal em funções, muito devido aos processos de aposentação que ocorreram em 2013, a evolução da despesa na rubrica D.01.01.14 – Subsidio de férias e de Natal, determinou a evolução dos valores globais da mesma no agrupamento.

Assim, e comparativamente com o exercício de 2012, a variação nos custos com pessoal, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:

	Despesa	Variação		
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	-3,4%	-3.915 m€	
D.01.01.05	Pessoal além quadros	-14,8%	-3.217 m€	
D.01.01.14	Subsídio de férias e natal	566,8%	+19.953 m€	
D.01.03.05	Contribuições para a segurança social	31,7%	+8.344 m€	

Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços continuou a verificar-se, à semelhança do ocorrido no ano de 2012, um decréscimo global do valor de execução da mesma, fixando-se no final do exercício de 2013, uma variação negativa de 11,7%, traduzindo-se, em termos de valor absoluto, numa redução na ordem dos 6.449m€

Esta tendência de diminuição dos custos está diretamente relacionada com o resultado das medidas de controlo orçamental implementadas no decorrer dos últimos anos, no ISS, IP, nomeadamente na área da contratação, com renegociação de contratos, em parte com ajustamentos aos serviços prestados. Por outro lado, a cedência, ao longo do ano de 2013, para a gestão privada, de parte dos Estabelecimentos Integrados que se encontravam sob a tutela do ISS, IP, permitiu igualmente poupanças significativas, nomeadamente na despesa relacionada com a aquisição de refeições confecionadas, que apresentava grande relevância no orçamento daqueles estabelecimentos.

Assim, e considerando o exposto, destacam-se as seguintes variações de despesa:

	Despesa	Variação		
D.02.01.05	Alimentação – Refeições confecionadas	-23,25%	-847 m€	
D.02.02.09	Comunicações	-23,04%	-2.701 m€	
D.02.02.18	Vigilância e segurança	-22,30%	-1.051 m€	
D.02.02.20	Outros trabalhos especializados	-38,87%	-1.725 m€	

Juros e Outros Encargos

A despesa registada na rubrica de Juros e Outros Encargos representa, quase na sua totalidade o encargo com juros de mora. Pese embora no ano de 2013 se ter verificado um ligeiro decréscimo na despesa, o valor residual que a mesma representa não permite que as variações tenham qualquer tipo de impacto na variação da globalidade da despesa.

Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentaram, em termos globais, um acréscimo de 4%, no total de execução da despesa, face ao exercício de 2012.

Esta variação resulta do comportamento das diferentes rubricas, associadas aos diferentes sistemas/subsistemas. A evolução dos valores por rubrica está diretamente relacionada quer com alterações legislativas associadas a regras de atribuição de prestações, quer com a evolução do universo de beneficiários, que considerando a conjuntura socioeconómica do país e a sua evolução demográfica, está em constante alteração.

Subsistema de Solidariedade

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um ligeiro decréscimo (-0,23%) face ao exercício de 2012, o que reflete algum equilíbrio na evolução da despesa entre prestações deste regime. Se por um lado se verificou um aumento de 67.369m€ na rubrica de Pensão por antecipação da idade de reforma (+11,1%), também se verifica um decréscimo na ordem dos 69.776m€ com prestações no âmbito do Rendimento Social de Inserção (-19,30%). Por outro lado, neste subsistema o valor da despesa está condicionado com a evolução física dos grupos fechados de pensionistas, como por exemplo o Regime Transitório dos Rurais, cuja tendência de despesa é sempre decrescente.

Subsistema de Proteção Familiar

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresentou também um ligeiro decréscimo na ordem dos 1,01% (cerca de - 11M€). Para este resultado contribui a diminuição da execução da despesa na rubrica do Abono de Família, não obstante as despesas no âmbito da deficiência terem tido um tendência de aumento na ordem dos 2,6%.

Subsistema de Ação Social

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 2,49%. Para este aumento contribui fortemente a despesa executada no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA) que, relativamente a 2012, teve um aumento na ordem dos 23.262m€ Relativamente à despesa no âmbito da Rede de Cuidados Continuados Integrados, a mesma teve uma evolução na ordem dos 4,69% (1.239m€).

· Sistema Previdencial

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2013 um acréscimo de 5,49% (+780.991m€). Para este facto contribui o aumento dos valores relacionados com as

rubricas de Pensões, nomeadamente na eventualidade de velhice onde se verificou uma evolução de cerca de 11,26%. Também as prestações no âmbito do desemprego tiveram um acréscimo de despesa na ordem dos 4,2€ (+79.982m€). Destaca-se a diminuição da despesa nas prestações associadas aos âmbitos da Parentalidade e da Doença com decréscimos de -12,8% e -6,5% respetivamente.

Subsídios

No que refere à despesa associada a este agrupamento, o acréscimo significativo da mesma, no decorrer no ano de 2013, resultou fundamentalmente da alteração da classificação orçamental no registo da despesa associada às transferências realizadas para as IPSS, relativamente a verbas no âmbito de projetos cofinanciados.

Esta alteração de registo teve por base recomendações do Tribunal de Contas, de acordo com as quais estas verbas deverão ser classificadas como subsídios e não como transferências correntes, tal como vinha a ocorrer até este exercício económico.

Outras Despesas Correntes

A rubrica Outras Despesas Correntes registou, em termos globais, um acréscimo de despesa na ordem dos 26,1%, associada sobretudo ao âmbito dos Estabelecimentos Integrados.

Aquisição de Bens de Capital

O decréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 46,6%, traduz por um lado a diminuição registada na execução de verbas de projetos PIDDAC, dado alguns se encontrarem em fase de finalização, e por outro a diminuição da despesa de capital associada à Administração (uma redução na ordem dos 19,42%). Importa referir que a despesa relacionada com projetos Euromilhões teve um decréscimo, relativamente ao ano de 2012, de 34%.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2013, deve-se à diminuição das transferências para um total de 158 Instituições (comparativamente com as 183 instituições abrangidas em 2012), com uma despesa associada de 7.955m€, no âmbito dos programas financiados por verbas dos Jogos Sociais. Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2013 totalizou 1.635m€

2.2.3. Gestão da Informação

As questões relacionadas com a implementação de novos sistemas de informação, manutenção e melhoria dos existentes, apoio aplicacional aos utilizadores, qualidade e segurança de dados são analisados no ponto 2.2.5 Sistemas de controlo, uma vez que foram considerados eixos prioritários do projeto SCORE III no âmbito do Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, com impactos relevantes do ponto de vista do sistema de controlo.

Despesas de Investimento: Informatização

Quadro 47 - Despesas de Investimento: informatização

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2013	Percentagem Exec. Despesa	n.º proc
D.02.02.05	Locação material Informática	1.48.9617€	1.489.616,10€	100%	1
D.07.01.07	Equipamento Informática	31.555€	26.161,84€	82,9%	17
D.07.01.08	Software Informático	106.100€	104.274,36€	98,3%	5

Fonte: DGCF, 2013

2.2.4. Gestão do Património

Na sequência da criação, em 2012, do Grupo de Trabalho para a otimização do património imobiliário do ISS, que permitiu, em 2013, a poupança efetiva com rendas de mais de 500m€, foi dada continuidade ao projeto de "Otimização do património imobiliário de Lisboa e do CNP", que permitirá em 2014 a libertação de 6 edifícios arrendados, a concentração de trabalhadores da mesma Unidade Orgânica no mesmo edifício, bem como a criação de um arquivo central, com uma poupança efetiva expectável de cerca de 450m€.

No ano 2013, consolidou-se essa estratégia de otimização do património imobiliário com vista à libertação dos espaços arrendados e consequente redução de custos. Este objetivo fixado a nível nacional, permitiu reduzir o valor de 14 contratos de arrendamento, não obstante a lei em vigor, rescindir 35 contratos e transferir cerca de 15 imóveis (frações) para o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 112/204, de 13 de maio.

A implementação deste processo de otimização superou o objetivo e permitiu uma poupança efetiva, em 2013, de 16% face ao ano de 2012, o equivalente em valor a uma poupança superior a 500m€ e ainda benefícios anuais futuros, na ordem dos 650m€, considerando as poupanças futuras.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto, que procede à revisão do regime jurídico do arrendamento urbano, e da Lei n.º 6/2006, de 27 de fevereiro, que permite aumentar as rendas para 1/15 do valor patrimonial dos imóveis, foram solicitados desde 2012, 23 aumentos extraordinários de rendas, número inferior ao potencial máximo e ao inicialmente expectável, tendo em conta que o ISS, IP, à data de 31 de dezembro de 2013, assume a figura de arrendatário perante 197 imóveis (frações), designadamente, Protocolos de Terceiros Onerosos e Contratos de Arrendamento (160 arrendamentos e 37 Protocolos).

Documentação e arquivo

Na área de documentação e arquivo, destacam-se em 2013 as seguintes atividades relevantes:

 Implementação de task force (2.ª fase) relativa ao projeto de digitalização do espólio micrográfico do histórico de remunerações do Centro Distrital do Porto, com vista ao tratamento de cerca de 40.000 pedidos de validação de períodos contributivos e carregamento de salários reais;

- Transferência e incorporação do acervo documental da Caixa de Previdência dos Bancários no equivalente a mais de 4.000.000 de documentos;
- Centralização e concentração de Arquivos com a transferência de todo o acervo documental dos Centros Distritais de Évora e Setúbal, bem como do ex-Centro de Nacional de Proteção contra Riscos Profissionais para os Serviços Centrais que rondou, até ao momento, os 17.600.000 documentos;
- Centralização dos Centros de Substituição de Suporte da Região da Grande Lisboa, permitindo melhor rentabilização de recursos (humanos, materiais e técnicos), com uniformização de processos, procedimentos e metodologias de trabalho, bem como poupanças em rendas na ordem dos 5.000 € mensais;
- Substituição de suporte efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 5.000.000 de documentos para os Centros Distritais de Braga, Bragança, Évora, Guarda, Lisboa e Santarém;
- Duplicação de suportes micrográficos efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.250.000 fotogramas para os Centros Distritais de Aveiro, Braga, Bragança, Évora, Faro, Guarda, Lisboa, Santarém e Viseu;
- Produção e impressão efetuada pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 5.000.000 de impressos para os Centros Distritais de Beja, Évora, Faro, Lisboa, Santarém, Setúbal, CNP e CNPCJR;
- Produção e impressão efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 3.000.000 de timbrados com distribuição a nível nacional;
- Execução de finishing efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 100.000 notificações;
- Continuação da transferência das transferências mensais 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 / mês;
- Continuação das recolhas mensais da documentação de expurgo das secções processadoras do CNP;
- Continuação da transferência de mais 5.000 bobines correspondentes à Caixa da Indústria para a Casa Forte da Quinta da Luz.

Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

No ano 2013 foi elaborado e posteriormente revisto o Manual de Orientações, Procedimentos e Legislação. Foram também realizadas reuniões semestrais com todos os Centros Distritais cumprindo-se assim dois objetivos contratualizados.

Foram elaborados relatórios mensais de monitorização e avaliação a nível nacional em processos de emissão de pareceres técnicos, tendo os mesmos sido com a mesma periodicidade, remetidos aos centros distritais. Estes documentos constituíram uma

ferramenta de trabalho essencial na gestão dos processos monitorizados ao nível dos centros distritais.

Foram também elaborados no âmbito do PIDDAC Instituições, relatórios mensais de monitorização, tendo igualmente os mesmos sido remetidos aos centros distritais.

Sempre que se revelou oportuno foram elaboradas Orientações Técnicas no âmbito do licenciamento dos estabelecimentos de apoio social, para o necessário esclarecimento e uniformização de procedimentos a nível nacional.

A execução financeira das rubricas de investimento ficou abaixo do previsto, decorrente da morosidade do processo de autorização de encargos plurianuais, que inviabilizou a conclusão de algumas empreitadas importantes.

Das dotações aprovadas para as rubricas de investimento foram executados os seguintes montantes:

 Investimento financiado por orçamento da segurança social (C22) - executada 75% da verba aprovada correspondendo a 834.626,48€;

Com a dotação disponível em C22*, foram desenvolvidos 66 projetos com execução, desses salientam-se os 10 mais significativos, que representam 62% da execução total, ou seja 515.875,31€

- Beneficiação da cozinha e refeitório do Edifício da Av. Afonso Costa (Lisboa);
- · Reforço estrutural das lajes no Serviço Local da Amadora (Lisboa);
- Reparação de elevadores na Av. da República, 102 (Lisboa);
- Obras de substituição do chiler bomba de calor na sede (Coimbra);
- Obras de remodelação nas novas instalações no Serviço Local de Ponte de Sôr (Portalegre);
- Obras para instalação sistema de deteção de incêndios, sede António Patrício (Porto);
- Remodelação de espaço para o SVI Almada (Setúbal);
- Obras na sede do Centro Distrital de Viana do Castelo;
- Remodelação da central térmica da sede (Viana do Castelo);
- · Recuperação da central térmica 2ª fase, na sede (Vila Real).

2.2.5. Sistemas de Controlo

Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

O ISS, IP dispõe de um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado. A elaboração e divulgação deste Plano cumpre a recomendação n.º 1 de 7 de abril de 2010, nos termos da qual se recomenda aos órgãos dirigentes máximos das entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios públicos, que devem publicar no sítio da respetiva entidade o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

O primeiro Plano, que se encontrava em vigor em 2012, foi elaborado em abril de 2010 e nele se identificavam os riscos de corrupção e infrações conexas e as medidas preventivas a adotar pelo Instituto. Em 2012, iniciaram-se os trabalhos de revisão e atualização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas de 2010.

Desde logo, e independentemente da necessidade de definição de um plano de prevenção contra a corrupção foi implementado um conjunto de mecanismos de natureza genérica ao nível do sistema de controlo interno e gestão do risco, os quais tinham por objetivo, para além do normal exercício da sua atividade, a prevenção da ocorrência de situações abusivas e violadoras dos preceitos legais em vigor.

Uma das medidas previstas no Plano foi a prévia **definição de requisitos e critérios** gerais e abstratos para concessão de prestações, complementos, abonos, pensões e outros benefícios de diversa natureza – manuais de procedimentos, orientações técnicas, guiões ou regulamentos.

Em 2013, o Plano foi objeto de revisão e atualização no que se refere a áreas, atividades, riscos e medidas preventivas previstas para implementação. Também o processo de acompanhamento e monitorização do Plano foi objeto de revisão.

Face às medidas descritas, em 2013, o Setor de Gestão Organizacional coordenou projetos de printing/finishing que se relevaram de extraordinária importância nos resultados do Instituto nomeadamente:

- · Fixação contributiva;
- Base de incidência;
- Pedidos de alteração de TI;
- · Abono de família;
- Notificações no âmbito do Regime Público de Capitalização (RPC) Extrato Anual;
- · Entidades Contratantes;
- Suspensão de RSI por falta de prova de rendimentos;
- Renovação/Reavaliação de RSI,
- Prova de situação escolar,
- · TDT;
- Reposição de 6% do subsídio de desemprego;
- Recálculo e Perda de Direito de CSI e
- CESD Ex-Caixas de previdência.

No que respeita à Centralização das Impressões em Massa, foram emitidas notificações para:

- Restituição de prestações indevidamente pagas a beneficiários e contribuintes,
- Obrigação contributiva de entidades contratantes,
- Notificação de decisão por incumprimento prestacional,
- Prestação Mensal Multibanco,
- Notificações para a gestão corrente do RPC e
- Contraordenações.

No cômputo geral estes projetos totalizaram o envio de cerca de 2.165.930 notificações, sendo que destas, 1.428.528 foram enviadas por correio e 737.402 remetidas para o endereço eletrónico dos clientes.

As notificações relativas a pagamentos indevidos de beneficiários representaram cerca de 38% do total das notificações enviadas por correio, seguindo-se as notificações referentes às prestações mensais por multibanco com 12%.

Conforme se comprova pelo gráfico as comunicações por carta representam cerca de 66% do total do universo e as comunicações por email 34%.

No que respeita à Uniformização de Suportes de Informação, foram iniciados em 2013 e transitaram para 2014, os projetos de Uniformização de Suportes no Atendimento Presencial, Uniformização dos Modelos Elaborados pelos Centros Distritais e Uniformização SIP (Sistema Integrado de Pensões).

Em termos de gestão corrente, o SGO em articulação com as áreas de negócio do ISS e/ou DGSS, uniformizou 505 suportes de informação.

Em novembro de 2013, o SGO passou a gerir as assinaturas digitalizadas do SISS, função que anteriormente estava na esfera de competências do Instituto de Informática.

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 do Instituto.

A implementação de SI/TI durante o ano de 2013 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, sobretudo no que respeita à implementação das alterações aplicacionais no âmbito da entrada em vigor de novos diplomas legais da área de Prestações Sociais, Lei do Orçamento do Estado 2013 e Regime excecional de regularização de dívidas de natureza fiscal e dívidas à segurança social.

Foi elaborada a Lista de Necessidades de SI para 2013, definida e aprovada pelo CD ISS as prioridades de implementação de alterações aplicacionais, tendo sido priorizadas 47 necessidades (Lista de Prioridades do ISS para 2013). Salienta-se que a Lista de Prioridades foi revista em Setembro 2013. Desta Lista foram desenvolvidas e implementadas apenas 10 necessidades identificadas como prioritárias pelo CD ISS.

No âmbito da **Manutenção Evolutiva e Corretiva das aplicações informáticas** em produção, durante o ano 2013, foram identificadas alterações/correções e melhorias a implementar nas aplicações em produção decorrentes de erros de software identificados

pelas áreas de negócio, alterações legislativas ou melhorias para otimização dos processos. Para a implementação destas alterações/correções foram elaborados PA – Pedidos de Alteração e enviados ao II,IP para estimativa de esforço, custos e previsão de desenvolvimento e implementação.

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo sido disponibilizadas 162 novas versões aplicacionais.

O ano 2013 foi um ano em que se sentiu uma forte incapacidade do II,IP para desenvolvimento das prioridades do ISS, uma vez que, durante o ano decorreram os procedimentos concursais para recrutamento de técnicos para a área de programação e desenvolvimento aplicacional. Até ao final do ano 2013 as equipas técnicas do II,IP tiveram escassos recursos, pelo que, grande parte das prioridades definidas para 2013 foram novamente priorizadas para 2014.

No entanto, salienta-se o empenho e desempenho de toda a Equipa de Gestores Aplicacionais do NAGP para manter a qualidade dos serviços prestados e os excelentes resultados obtidos, através de propostas alternativas que proporcionassem aos serviços a continuação dos trabalhos com o menor impacto possível.

No NAGP verificou-se uma redução dos recursos internos por motivos relacionados com a aposentação havendo necessidade de redistribuir os trabalhos pelos restantes elementos da Equipa.

O ano 2013 teve um elevado número de Diplomas legais publicados, o que causou um impacto negativo no planeamento dos projetos, alterando as prioridades e adiando ou suspendendo alguns projetos. O II,IP conseguiu implementar algumas das alterações legislativas com soluções de contingência, adiando o desenvolvimento das restantes bem como das soluções técnicas definitivas, para 2014, estando as mesmas dependentes dos recursos humanos que venham a ser contratados.

Quadro 48 - Projetos desenvolvidos em 2013

	Projeto	Início	Conclusão
	DPC- Projeto CRC - Implementações de outros regimes	Jan-10	Dez-14
	DPC - Modelo Declarativo Único - Autoridade Tributária/Segurança Social	Jan-12	Dez-13
	DPC- Troca Eletrónica de Dados da Segurança Social - EESSI/WebIC	Jan-07	Dez-17
	DPC - Implementação das alterações decorrentes do Orçamento de Estado 2013	Jan-13	Dez-14
	DPC/DCGF - SID-Sistema integrado Dívida (GR, GC e SEF)	Jan-08	Dez-14
Grupo I	DCGF - Reestruturação do Interface SICC-SIF no âmbito da TU: Alterações à aplicação SICC; Extrações SICC/SIF; Contabilização SIF	Jan-08	Dez-14
ō	DCGF - Tratamento de códigos de devolução quando pagamento feito por transferência bancária	Jan-13	Dez-13
	GQAGR - SCORE III - Combate à Fraude e Evasão Contributiva	Jan-12	Jan-14
	GQAGR - SCORE III - Reformulação de Suportes de Informação	Jan-13	Dez-13
	GQAGR - SCORE III - Conta em Dia	Jan-13	Dez-14
	CAFEB	Jan-11	Dez-13

	Projeto	Início	Conclusão
	DPC - Anexo ao Modelo 3 - Autoridade Tributária/Segurança Social	Jan-12	Dez-13
	DPC - Prestações Sociais - vertente RSI - DL 133/2012	Jan-13	Dez-13
	DPC - Prestações Sociais - vertente ITPT - DL 133/2012	Jan-13	Dez-13
	DPC - Prestações Sociais - vertente PF - DL 133/2012	Jan-13	Dez-13
	DPC - Prestações Sociais - vertente Desemprego - alterações legislativas	Jan-13	Dez-13
	CNP - CSI - Renovação Oficiosa	Jan-13	Dez-14
=	CNP - CSI - alterações legislativas	Jan-13	Dez-14
Grupo II	DCGC/DPC - Alterações à SSDirecta	Jan-10	Dez-14
ອັ	CNP - SIP - Sistema Integrado Pensões	Jan-12	Dez-15
	DPC/DCGF - SID - Sistema Integrado de Dívida (Prestações)	Jan-08	Dez-14
	GQAGR - SCORE III - Centro Competências	Jan-12	Dez-14
	Manutenção evolutiva Desemprego	Jan-13	Dez-13
	Implementação de VMP no Areeiro	Jan-13	Mar-13
	Implementação de VMP no DPRP	Jan-13	Mar-13
	Implementação de VMP Portalegre, Vila Real, Porto, Bragança e Leiria	Jan-13	Jun-13
	DDSP - SIATT - 1 ^a fase - (Workflow e Upload de documentos)	Jan-11	Dez-13
	DDSP - SIATT - 2ª fase - (Implementações das recomendações no âmbito SCORE II - Proteção e Promoção e Tutelar Cível; Integração SISS, CPCJ, Tribunais)	Jan-11	Dez-14
■	DDSP - COOPeração - Solução Web para Controlo de Frequências Mensais/IPSS	Jan-12	Dez-13
Grupo III	DDSP - PAQPIEF - proposta de solução informática	Jan-12	Dez-13
G	DDSP - Web-ASIP (parceiros Ação Social) - 2ª Fase	Jan-12	Dez-14
	Manutenção evolutiva AAS/RSI Inserção	Jan-13	Dez-13
	Controlo de Frequências	Jan-11	Dez-14
odn.	GAJC - Solução LEGACY (desativação das atuais aplicações locais Contraordenações e Contencioso)	Jan-09	Dez-14
ত্ৰ	GAJC - Aplicação Contraordenações - implementação das alterações prioritárias	Jan-12	Dez-14
	DRH - Upgrade do Gesven	Jan-12	Dez-13
>	CNP - implementação do Smartdocs	Jan-13	Dez-14
Grupo	DF - implementação do Smartdocs	Jan-13	Dez-14
ي	CDist Faro - implementação do Smartdocs	Jan-13	Dez-14
	Implementação da versão Nexus V5.5.14	Jan-13	Dez-13
	Fonte: GAGI 2014		

Fonte: GAGI 2014

No âmbito do **Apoio Aplicacional** aos utilizadores procedeu-se à alteração para âmbito nacional da estrutura de suporte aplicacional de 1ª linha, uma vez que a estrutura anterior era de âmbito distrital, não permitia a especialização e existiam alguns Cdist sem recursos para este suporte.

Foram constituídos grupos especializados de âmbito nacional para suporte aplicacional de 1ª linha o que permitiu uma maior aprendizagem dos Técnicos de suporte aplicacional que levou a um melhor desempenho, pois dos 21.786 pedidos entrados só 11% ficaram por responder por pendência no II,IP. Foram desenvolvidos relatórios de gestão e produtividade que permitiram avaliar o desempenho de cada técnico bem como identificação de situações de melhoria que foram ajustadas em função dos relatórios elaborados a partir da ferramenta de suporte, Easyvista. Os referidos relatórios de gestão e produtividade foram do conhecimento de todos os intervenientes permitindo-lhes também fazerem os seus próprios ajustes em função dos resultados obtidos.

Relativamente à **Qualidade de Dados**, em 2013 foi executado o projeto de correção de erros de remunerações. Este projeto foi gerido diretamente pela área de negócio respetiva - DPC, tendo o GAGI assegurado a monitorização do mesmo em articulação com o II, e prestado alguns contributos a pedido, nomeadamente obtenção de listagens.

Nesta área, concluiu-se a migração de dados da ex-CAFEB, projeto que foi bem sucedido considerando que as atividades planeadas foram todas executadas, tendo-se cumprido o cronograma que havia sido proposto e aprovado.

A **Segurança de Dados** continuou a ser durante 2013 uma prioridade, destacando-se o desenvolvimento do projeto RARIP, de revisão das regras de atribuição de perfis incompatíveis de acesso ao SISS, bem como de todos os perfis desta natureza que estavam atribuídos. Foram propostas e aprovadas novas regras, que vieram impor constrangimentos adicionais à atribuição de perfis desta natureza, nomeadamente em termos de prazo de validade dos mesmos.

Procedeu-se a uma reestruturação da 1ª linha de suporte aos utilizadores no que concerne à gestão de acessos aos sistemas e aplicações informáticas, tendo-se constituído uma equipa de gestão de acessos nacional, em substituição das anteriores equipas distritais, tendo como objetivo rentabilizar os recursos afetos a esta função, aumentando a sua eficiência e eficácia.

As aplicações operacionais alimentam um sistema de Suporte à Decisão (SESS-Web) que está disponível para os dirigentes e chefias do ISS, IP e que produz indicadores de gestão e informação que alimentam os processos de decisão.

Na área de **Suporte à Decisão**, no que concerne ao SESS-Web, foram alterados alguns indicadores e disponibilizados novos relatórios, para dar resposta a novas necessidades por parte da gestão.

Foram respondidos 327 pedidos de estatísticas e listagens submetidos pelos diversos serviços do ISS, tendo-se superado os objetivos definidos em termos de tempos de resposta e de autonomia deste serviço na produção de relatórios.

Planeamento

O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho referentes a todos os processos, a todas as áreas funcionais e a todos os níveis da organização.

A metodologia de planeamento implementada decorre do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, que decorreu nos anos de 2010 e 2011, e que visou formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

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.

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)

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos 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.

Em Setembro de 2013, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2014, com a revalidação do Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2014.

As sessões de videoconferência entre os responsáveis dos serviços centrais e os centros distritais para revisão das v0.0 dos PAF e definição de metas distritais, realizaram-se entre 2 de outubro e 6 de novembro de 2013.

Entre 4 e 13 de novembro, realizaram-se as reuniões entre os responsáveis pelas áreas funcionais a nível central e os membros do Conselho Diretivo, com vista a identificar, os objetivos e atividades a integrar no Plano de Ação e no Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP para 2014.

O QUAR para 2014 foi aprovado pelo Conselho Diretivo em reunião de 19 de novembro e o Plano de Ação foi aprovado em 20 de dezembro de 2013, não se encontrando, ainda, homologado pela Tutela.

O QUAR para 2014 foi aprovado pelo Conselho Diretivo em reunião de 19 de novembro e o Plano de Ação foi aprovado em 20 de dezembro de 2013, não se encontrando, ainda, homologado pela Tutela.

Paralelamente, o ISS,IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

Sistema de Gestão da Qualidade

A Implementação do **Sistema de Gestão da Qualidade** no ISS, IP, conta com vários processos em curso, ao nível da reengenharia e monitorização de processos.

Neste contexto, perante as não conformidades apuradas, e identificadas as respetivas causas, são despoletadas ações corretivas e estudadas as diferentes medidas para prevenção da ocorrência do evento.

Destaca-se, no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, o Projeto COMPROMISS – Compromisso com a Excelência, que se insere num contexto global de melhoria contínua dos serviços, e que conta com o envolvimento e participação de todos (colaboradores, parceiros, clientes) com vista ao reconhecimento externo da qualidade dos serviços prestados pelo ISS,IP.

Na continuidade ao processo iniciado em 2010, que conduziu o ISS ao reconhecimento no 1.º Nível de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), o Committed to Excellence, o ISS desenvolveu um novo exercício de autoavaliação em 2013, baseado nos princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência, com vista à candidatura ao R4E, em 2015. (vide ponto 7.1.)

Plano de Auditorias

Paralelamente ao conjunto de medidas preventivas estabelecidas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Conselho Diretivo do ISS,IP define anualmente o **plano de auditorias internas** a realizar, que abrange os vários serviços e respetivas áreas de atuação da organização e que completam o conjunto de mecanismos de

controlo interno implementados pela organização no âmbito da gestão do risco de corrupção, neste caso.

O plano de auditorias abrange todas as áreas de atuação deste Instituto, bem como todos os seus serviços e é desenvolvido através da realização de ações de auditoria e/ou acompanhamento efetivadas por equipas multidisciplinares que se norteiam pelos princípios e normas internacionais para a prática de auditoria interna, bem como pelo respetivo manual de procedimentos.

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 seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2013 e respetiva fase do processo:

Quadro 49 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2013

		Fases da ação	
Ação de Auditoria	Em curso para 2014	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao fundo de maneio do CDist de Setúbal		X	X
Auditoria ao sistema de controlo da assiduidade no DRH e CDist de Lisboa		X	Х
Auditoria ao Gestor do Contribuinte – CDist Guarda		X	Х
Auditoria ao Gestor do Contribuinte – CDist Viseu		Х	Х
Acomp proc auditoria 86/2011/GAQGR (IGMSSS) e 13/2008/GAQGR - sistema de gestão viaturas - CDist Porto e DAPO			Х
Auditoria ao sistema atribuição apoios económicos em meio rural de vida – CDist de Beja		Х	Х
Auditoria ao sistema atribuição apoios económicos em meio rural de vida – CDist Portalegre		X	X
Auditoria ao sistema de adoção no CDist de Lisboa		X	X
Auditoria ao sistema de adoção no CDist de Faro		X	X
Auditoria ao sistema de controlo de óbitos nas pensões de sobrevivência no CNP		X	X
Auditoria à RNCC no CDist de Braga		X	X
Auditoria à RNCC no CDist de Évora		X	Х
Auditoria às prestações de doença no CDist de Bragança		X	Х
Auditoria às prestações de doença no CDist de Castelo Branco		X	Х
Auditoria às prestações de doença no CDist de Faro		X	Х
Auditoria ao Layoff no CDist de Coimbra		Х	Х
Auditoria ao Layoff no CDist de Vila Real		Х	Х
Auditoria ao processo de aquisição de bens e serviços - CDist de Coimbra		Х	X
Auditoria ao processo de aquisição de bens e serviços - CDist de Viana do Castelo		X	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Castelo Branco		Х	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Évora		Х	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Faro		X	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Portalegre		X	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Viana do Castelo		X	Х
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições – CDist de Aveiro		Х	Х
Auditoria às reconciliações bancárias no CDist de Beja		X	Х

	Fases da ação				
Ação de Auditoria	Em curso para 2014	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final		
Auditoria às reconciliações bancárias no CDist de Évora		X	Х		
Auditoria às reconciliações bancárias no CDist de Setúbal		Х	Х		
Acompanhamento da auditoria aos acordos de cooperação - CDist de Faro			Х		
Acompanhamento da auditoria aos acordos de cooperação – CDist de Santarém			Х		
Acompanhamento da auditoria aos acordos de cooperação – CDist de Setúbal			Х		
Auditoria aos acordos de cooperação no CDist Lisboa		Х	Х		
Acompanhamento da auditoria aos acordos de cooperação – CDist de Viseu			Х		
Acompanhamento da auditoria aos acordos de cooperação – CDist de Vila Real			Х		
Auditoria aos fundos fixos CDist Beja		Х	Х		
Auditoria aos fundos fixos CDist Santarém		Х	Х		
Auditoria aos fundos fixos CDist Vila Real		Х	Х		
Acompanhamento da auditoria à pensão social – CDist de Coimbra			Х		
Acompanhamento da auditoria à pensão social – CDist de Lisboa			Х		
Acompanhamento da auditoria à pensão social – CDist de Santarém			Х		
Auditoria às prestações familiares no âmbito da deficiência – CDist de Coimbra		Х	Х		
Auditoria às prestações familiares no âmbito da deficiência – CDist de Leiria		Х	Х		
Auditoria às prestações familiares no âmbito da deficiência – CDist de Faro		Х	Х		
Auditoria às prestações familiares no âmbito da deficiência – CDist de Viana do Castelo		Х	Х		
Auditoria ao SVI de Castelo Branco		Х	Х		
Auditoria ao SVI de Faro		Х	Х		
Auditoria ao SVI da Guarda		Х	Х		
Auditoria ao SVI de Portalegre		Х	Х		
Acompanhamento da auditoria ao SVI de Aveiro			Х		
Auditoria às medidas de incentivo ao emprego – Beja		Х	Х		
Auditoria às medidas de incentivo ao emprego – Leiria		Х	Х		
Auditoria às medidas de incentivo ao emprego – Guarda		Х	Х		
Auditoria ao Gestor do Contribuinte – Braga		Х	Х		
Auditoria ao Gestor do Contribuinte – Lisboa		Х	Х		
Auditoria ao Gestor do Contribuinte – Setúbal		Х	Х		
Auditoria à prestação de parentalidade em Aveiro		Х	Х		
Auditoria à prestação de parentalidade em Bragança		Х	Х		
Auditoria à prestação de parentalidade em Guarda		Х	Х		
Auditoria à prestação de parentalidade em Porto		Х	Х		
Auditoria ao Lar de Alcobaça		Х	Х		
Auditoria à emissão dos formulários E127 e A1/E101EEE no CDist de Braga		Х	Х		
Auditoria à emissão dos formulários E127 e A1/E101EEE no CDist de Aveiro		Х	Х		
Auditoria à emissão dos formulários E127 e A1/E101EEE no CDist de Viseu		X	Х		
Auditoria à RNCC - Coimbra		X	X		
Auditoria ao Lar de S. Domingos – Santarém		X	X		
Auditoria à assessoria técnica aos tribunais - Braga		X	X		
Auditoria às prestações de desemprego Castelo Branco		X	X		
Auditoria às prestações de desemprego Coimbra		X	X		
Auditoria às prestações de desemprego Viana do Castelo		X	X		
Fonte: GAQGR 2014		^			

Fonte: GAQGR 2014

O ISS, IP é auditado também por entidades de controlo externo, de acordo com os seus próprios planos de ação.

Quadro 50 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2013

		Fases da ação)	
Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros	
Auditoria ao sistema de impedimentos temporários para o trabalho e SVI	IGF		Х		
Auditoria aos apoios económicos concedidos a IPSS	IGF		Х		
Auditoria ao CSI	IGF		Х		
Auditoria ao sistema social de desemprego	IGF		Х		
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS – CDist Vila Real	IGMSESS			Inf atual	
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS – CDist Leiria	IGMSESS			Inf atual	
Tapada da Renda	IGMSESS			Inf atual	
Auditoria ao sistema de atribuição da pensão de invalidez	IGMSESS		X	Inf atual	
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS – CDist Portalegre	IGMSESS		Х	Inf atual	
Auditoria ao sistema de certificação da incapacidade temporária e atribuição do subsídio de doença	IGMSESS		Х		
Auditoria ao sistema de apoio judiciário	IGMSESS		Х		
Auditoria a 3 estabelecimentos na área da população idosa	IGMSESS		Х		
Auditoria ao PIEC	IGMSESS		X		
Auditoria à transferência orçamental do ISS	IGMSESS		X		
Acompanhamento da auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Faro	IGMSESS		Х		
Auditoria financeira à APPACDM de Viana Castelo	IGMSESS			Inf atual	
Auditoria ao RSI - Beja	IGMSESS		X		
Auditoria ao RSI - Braga	IGMSESS	2012	X		
Auditoria ao RSI – Lisboa	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao RSI – Porto	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação – Bragança	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação – Porto	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao sistema de gestão das contribuições das EE	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria aos apoios concedidos à RNCCI	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao Fundo de Garantia Salarial	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao cumprimento do Despacho 4-I/2011/MTSS	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao subsídio de desemprego	IGMSESS	Х			
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Caritas Diocesana de Coimbra	IGMSESS	2012	Х		
Acompanhamento das recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação – Coimbra	IGMSESS	X			
Auditoria aos apoios concedidos pela segurança social à SCMCascais	IGMSESS	2012	X		
Auditoria ao sistema de gestão de tesourarias da SS	IGMSESS	X			
Auditoria ao sistema de gestão das pensões de sobrevivência do regime geral	IGMSESS	X			
Auditoria às medidas de contenção da despesa pública	IGMSESS	X			
Auditoria ao sistema de Contraordenações das contribuições das EE	IGMSESS	Х			
Auditoria aos apoios concedidos à Fundação Bissaya Barreto	IGMSESS	Χ			
Auditoria à Fundação CPSSS de Aveiro e CSCD do pessoal e CCDP de Aveiro	IGMSESS	Х			

		Fases da ação			
Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros	
Auditoria ao RSI – CDist Leiria	IGMSESS	X			
Auditoria ao RSI - Aveiro	IGMSESS	X			
Auditoria ao sistema de gestão e controlo das tesourarias da segurança social	IGMSESS	2012	Х		
Auditoria ao sistema de gestão de contribuições dos TI	IGMSESS	X			
Auditoria ao RSI de Setúbal	IGMSESS	X			
Auditoria aos apoios concedidos as CCD Lisboa e Vale do Tejo, Centro Comunitário de Desenvolvimento Social de Lisboa e Cooperativa de Consumo dos trabalhadores da segurança social de Lisboa	IGMSESS	Х			
Área de recrutamento dos diretores dos CDist	IGMSESS	X			
Auditoria ao controlo operacional do ISS	TC			Inf atual	
Parecer Conta Geral do Estado 2011	TC		Х		
Parecer CSS (PCGE) 2009-2010	TC			Inf atual	
Evolução dos trab adicionais no âmbito dos contratos de empreitada	TC			Inf periódica	
Parecer CSS 2012	TC	X	Х		
Fundação Abreu Callado – Portalegre	TC			Inf periódica	
Acomp da execução do orçamento da SS – jan a dez 2012	TC			Inf	
Auditoria orientada aos Fundos de Maneio do CDist de Setúbal	TC		Х		
Organização e documentação da Conta da ex-Caixa de Abono de Família dos Empregados Bancários, relativa à Gerência de 2011	TC			Inf	
Auditoria à acumulação de vencimentos com pensões de reforma - 2011	TC - Açores			Inf	
Auditoria a projetos do CPR (refugiados) financiados pelo FER II				Inf	
Sistema de atribuição de apoios – SAPA				Inf	

As recomendações das auditorias internas e externas realizadas no ISS, IP são objeto de acompanhamento pelo GAQGR quanto à respetiva implementação nos serviços deste Instituto.

O ISS, IP dispõe de um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado.

Em 2013, o Plano foi objeto de revisão e atualização no que se refere a áreas, atividades, riscos e medidas preventivas previstas para implementação. Também o processo de acompanhamento e monitorização do Plano foi objeto de revisão.

Em 2013 foram elaboradas 2 informações intercalares de acompanhamento e um relatório final de avaliação anual.

Gestão Financeira

O ano de 2013 deu continuidade ao projeto de Implementação da Reestruturação Operacional da Área de Gestão Financeira, que teve a sua origem na sequência do Projeto SCORE, o qual visou a uniformização, simplificação e automatização de processos financeiros.

No decurso do ano de 2013, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:

Projeto Multibanco

O alargamento dos canais de recebimento de dívidas de prestações sociais imediatas foi desenvolvido no âmbito da Medida 96 do programa Simplex, com o objetivo de proporcionar uma maior eficiência dos serviços.

A sua implementação ocorreu em julho de 2013, proporcionando uma maior simplicidade no processo de pagamento, com influência muito significativa na receita arrecadada.

Projeto SID - Sistema Integrado de Dívida

No decorrer do ano de 2013 permaneceu em curso o Projeto SID – Sistema Integrado de Dívida, que consiste num projeto de elevada complexidade, quer ao nível dos sistemas informáticos, quer ao nível da complementaridade de três Institutos (ISS, IP, o II, IP e o IGFSS, IP), o que tem exigido o seu desenvolvimento a médio prazo.

Apesar dos trabalhos desenvolvidos, ainda não foi possível a sua implementação durante este ano, sendo expectável a sua implementação em 2014, devendo o projeto permitir a participação de dívidas para execução fiscal de prestações sociais imediatas, pensões e subsídio por morte e dívidas de outros estados membros.

Mantém-se como um dos programas prioritários do ISS, IP, cuja implementação tem sido por diversas vezes recomendada pelo Tribunal de Contas em sede de análise às contas da Segurança Social, encontrando-se o mesmo unicamente dependente da conclusão do seu desenvolvimento aplicacional.

Projeto Home Deposit

Decorrente da necessidade premente de garantir a segurança de pessoas e valores, o ISS, IP, em parceria com o IGFSS, IP iniciou, em 2010, um projeto de implementação de serviço de Home Deposit nas Tesourarias afetas aos Centros Distritais, visando uma recolha atempada e segura dos valores cobrados nas mesmas.

Já em 2013, o ISS, IP procedeu à adjudicação do serviço e implentou o referido sistema em 18 tesourarias a nível nacional, tendo as tesourarias sede sido privilegiadas no processo.

Dada a relevância do projeto, está previsto no decorrer do ano de 2014 o alargamento do mesmo, nos mesmos moldes, a um maior número de tesourarias.

Encerramento Tesourarias

No ano de 2012 foi concluído o estudo relativo às Tesourarias da Rede de Atendimento da Segurança Social, de forma a avaliar as tesourarias suscetíveis de serem descontinuadas. O mesmo conclui que medida se encontrava dependente da potenciação de canais não presenciais de cobrança/atendimento, sendo essencial a implementação do Multibanco, na medida em que até esta data o pagamento da reposição das prestações sociais não dispõe de canal alternativo às tesourarias.

Com a entrada em produção em julho do canal de cobrança Multibanco, foi possível proceder, ainda em 2013, ao encerramento de 30 tesourarias, mediante deliberação favorável do Conselho Diretivo à Informação 06/CD/2013, de 10 de outubro de 2013.

Recursos Humanos

O Sistema de Gestão de Recursos Humanos – GRH, está implementado desde o último trimestre do ano, concluindo assim a primeira fase do projeto com a atualização de cadastro e vencimentos de funcionários.

Na primeira fase foi ministrada formação nesta ferramenta informática aos colaboradores do DRH, que trabalham esta matéria, prevendo-se que, no decorrer de 2014, seja ministrada formação aos restantes colaboradores.

Ainda, durante 2014, prevê-se a implementação da segunda fase do projeto que será a operacionalização do Portal do Colaborador, esquematização/elaboração do mapa de pessoal e outros mapas e obrigações legais exigidos em diplomas próprios.

A implementação/atualização do novo sistema GRH veio permitir a produção mais célere de vários mapas e indicadores de apoio à gestão do ISS, IP.

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: 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 já abordadas.

Em matéria de **contraordenações**, cuja coordenação a nível nacional é da responsabilidade do GAJC, salienta-se o acompanhamento muito próximo da respetiva aplicação informática, que entrou em produção em maio de 2008, e que desde então tem vindo a ser constantemente melhorada e complementada com a introdução de novas funcionalidades. Encontram-se, ainda, por implementar algumas propostas de alteração/ melhoria, permanecendo em lista de espera para oportuna intervenção pelo II, IP logo que haja recursos disponíveis para o efeito.

Este acompanhamento passou, igualmente, por assegurar o esclarecimento de dúvidas sobre regras de negócio aos respetivos Coordenadores Nacionais (CNA), tendo ainda sido prestada esta colaboração aos Centros Distritais, quer no tocante ao esclarecimento de questões jurídicas relativas a matéria contraordenacional, quer no tocante à utilização da referida aplicação informática.

O número de processos registados em 2013, num total de 46, é semelhante ao número de processos registados em 2012, com maior incidência no Centro Distrital de Santarém, com 25, seguido do Centro Distrital do Porto, com 8, e de Leiria, com 7:

2.3. Relacionamento com o Cidadão

2.3.1. Atendimento Presencial

Rede de Atendimento

O âmbito de intervenção do ISS, IP 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).

O ISS, IP dispõe de uma **rede alargada de serviços de atendimento** em Portugal Continental, sendo o atendimento presencial a principal porta de entrada dos cidadãos para o sistema de segurança social.

Quadro 51 - Número de atendimentos por tipo de canal

Unidades: n.º e %

Canal	2011		2012		2013		Variaç: (2012-20	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	14.274.146	48,0%	13.907.665	46,2%	13.741.699	48,2%	-165.966	-1,2%
SSDirecta	11.374.568	38,2%	13.080.106	43,5%	12.601.186	44,2%	-478.920	-3,7%
Centro de Contacto	4.094.010	13,8%	3.083.037	10,3%	2.137.620	7,5%	-945.417	-30,7%
Total	29.742.724	100,0%	30.070.808	100,0%	28.480.505	100,0%	-1.590.303	-5,3%

Fonte: DCGC 2014

(a) Não inclui os atendimentos de ação social

Dentro da multiplicidade de canais de atendimento do ISS, IP o canal presencial contínua a ter um peso muito significativo, correspondendo aproximadamente a 48% do total de atendimentos realizados. O atendimento presencial é assegurado pelos Serviços Locais de Atendimento, que representam 324 postos de atendimento dispersos geograficamente (implantação concelhia) e que efetuam aproximadamente 13,8 milhões de atendimentos por ano. A rede de atendimento está também presente nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante e nas Lojas do Cidadão.

Em 2012, e com o objetivo de melhorar o Serviço de Atendimento, foi implementado o atendimento por marcação. No ano de 2013 este sistema foi implementado em mais 23 serviços, existindo atualmente 37 serviços com atendimento por marcação. Nos Serviços de Atendimento do Areeiro, Sede de Aveiro e Baixa da Banheira-Moita o atendimento é feito exclusivamente por marcação. No ano de 2013 registaram-se 93.441 marcações.

O número total de atendimentos registados em 2013 confirma a tendência decrescente que se tem vindo a sentir nos últimos anos. Este decréscimo pode estar relacionado com o esclarecimento obtido no portal da Segurança Social relativamente às questões mais simples, evitando a interação com um canal de atendimento.

O ligeiro aumento de atendimentos no canal presencial está relacionado com a alteração do modelo de atendimento telefónico, que ao reduzir a capacidade de atendimento promove a procura presencial. É de salientar que a produtividade deste canal aumentou pois, apesar de se ter verificado uma redução dos Recursos Humanos disponíveis, houve um ligeiro aumento no número de atendimentos realizados.

Quadro 52 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2011		2012	:	2013		Variaçã (2012-20	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	10.037.179	70,2%	9.979.574	71,3%	10.047.428	72,6%	67.854	0,7%
Tesouraria (a)	4.172.122	29,2%	3.928.091	28,1%	3.694.271	26,7%	-233.820	-6,0%
Acão Social (b)	92.787	0,6%	85.937	0,6%	89.182	0,6%	3.245	3,8%
Total	14.302.088	100,0%	13.993.602	100,0%	13.830.881	100,0%	-162.721	-1,2%

Fonte: IG 2014 (a) N.º de registos em GT

(b) 1.ª Linha

O número de atendimentos presenciais gerais parece estar estabilizado face aos números apresentados nos anos anteriores, ainda que se tenha registado um ligeiro aumento (0,7%). No atendimento em tesouraria continua a tendência de diminuição comparativamente aos anos anteriores. Esta tendência poderá resultar do facto de muitas contribuições disporem já da possibilidade do pagamento através de outros canais automáticos (Multibanco, CTT, Home Banking).

Os distritos do Porto (18,3%) e de Lisboa (12,2%) representam 30,4% do total de atendimentos. Em conjunto com distritos de Braga (9,0%), Setúbal (7,5%) e Aveiro (6,8%) perfazem 53,7% dos atendimentos registados em 2013 a nível nacional.

O grande suporte para o atendimento continuam a ser os "Guiões de Atendimento" que contêm informação detalhada sobre todos os produtos e serviços disponíveis na Segurança Social e que são utilizados em toda a Rede do Atendimento, transmitindo uma imagem homogénea da mesma.

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 2012 passaram a existir 100 serviços de atendimento equipados com dispensadora de senhas eletrónica, sendo que 24 estão instaladas em Lojas do Cidadão.

Neste ano o SIGA ficou implementado em mais de 87% da rede de atendimento.

2.3.2. Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento

Este é um canal de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional, através do qual os cidadãos e as empresas, podem obter informações gerais sobre a maioria 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.

Front Office – Atendimento telefónico

Em janeiro de 2013, registou-se novamente uma alteração significativa na operação e gestão do Centro de Contacto, consubstanciada num novo modelo. Foram, então redefinidos os temas, distribuídos por Centro Distrital e CNP e criaram-se mais posições de atendimento descentralizadas, com respetiva dotação de equipamento e de recursos humanos.

A taxa de atendimento do Centro de Contacto esteve sempre acima dos 50%, desde fevereiro de 2013, tendo registado o valor máximo de 74%, no mês de outubro.

É importante salientar que a taxa de atendimento nem sempre está diretamente relacionada com o n.º de chamadas atendidas, na medida em que também se consideram as chamadas oferecidas. O indicador "n.º de chamadas atendidas", que revela a máxima capacidade de atendimento, apresentou o seu máximo mensal em maio de 2013.

De assinalar que, por motivos de redução de custos com comunicações, se verificou uma redução de canais, facto que influencia a taxa de atendimento.

Back Office – Tratamento de e-mails provenientes da Segurança Social Directa

Devido a uma redução significativa de recursos humanos no final de 2012, o ano de 2013 iniciou-se com um elevado número de e-mails pendentes de resposta. O reforço de recursos humanos, logo no início do ano, e a entrada em produção da nova imagem da SSD (em março de 2013), que conduziu a uma redução significativa do número de e-mails entrados na equipa de *back office* do CC, permitiram a redução do número de pendentes tendo-se registado uma evolução positiva no tratamento dos e-mails. No segundo semestre de 2013, todos os e-mails entrados na equipa de *back office* foram tratados sem atrasos. Esta situação manteve-se até final do ano, altura em que se veio a verificar nova redução de recursos humanos, levando mais uma vez a acumulação de e-mails por tratar.

Quadro 53 - Atendimento Centro de Contacto

Unidades: n.º e %

			N.º E-mail, Fax	Total			
Ano	Recebidas	Atendidas (a)	% Atendidas	Resolvidas 1º Contacto	% Resolvidas 1º Contacto	e OS Tratados* (b)	(a)+ (b)
2011	3.660.109	3.193.469	87,3%	2.979.689	93,3%	900.541	4.094.010
2012	4.196.661	2.797.397	66,7%	n.d.	n.d.	371.577	3.168.974
2013	3.341.456	1.975.019	59,1%	n.d.	n.d.	162.601	2.137.620

Fonte: IG 2014

2.3.3 Segurança Social Directa

Em novembro de 2005, foi criado o serviço "Segurança Social Directa" que abriu caminho aos cidadãos e às empresas para uma maior simplicidade e disponibilidade no seu

^{*} Não inclui o n.º de OS (ordens de serviço) tratadas a partir de julho 2013

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.

Este canal não 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.

Em 4 de março de 2013, foi lançada a nova versão do serviço "Segurança Social Directa" (SSD), no Portal da Segurança Social. Desta alteração resulta a uniformização da imagem corporativa entre os portais informativo (site informativo) e transacional (SSD). Com uma imagem renovada, a nova SSD possibilita uma navegação mais fácil e intuitiva, a partir dos interesses e necessidades dos cidadãos e empresas, e disponibiliza novas funcionalidades.

Uma das novas funcionalidades, âmbito da Gestão de Contribuições, é a disponibilização da consulta integrada de dívidas e emissão de documentos de pagamento. Este serviço substitui os anteriores três conjuntos de serviços autónomos para entidades empregadoras, entidades não empregadoras e entidades contratantes, e possibilita também a inclusão nestes documentos de montantes relativos a prestações e acordos;

Na página inicial da SSD é possível visualizar os serviços disponíveis para as duas grandes áreas - "Sou cidadão" e "Sou empregador" - fazer o acesso ao serviço, através de palavrachave ou do cartão de cidadão, e consultar as perguntas mais frequentes.

Da monitorização e avaliação realizadas, constatou-se que, de entre os serviços mais utilizados pelos cidadãos na SSD, destacam-se:

- Alteração de morada e de Número de Identificação Bancária (NIB);
- Consulta da carreira contributiva;
- Pedido do Cartão Europeu de Seguro de Doença;
- · Pedido de Declaração de Situação Contributiva;
- · Pedido de subsídios:
- Prova de situação escolar;
- Simulação de pensões.

Nos serviços mais procurados pelas empresas encontram-se:

- · Cessação de atividade de trabalhadores;
- Consulta de Declaração de Remunerações;
- Gestão de taxas especiais;
- Pedido de Declaração de Situação Contributiva.

Foi preparada e disponibilizada na intranet uma versão atualizada e com imagens do Guia da SSD, com o intuito de facilitar o manuseamento da SSD.

No âmbito da promoção interna e externa da SSD foi desenvolvida uma campanha nas seguintes vertentes:

 Preparação dos colaboradores do atendimento presencial como elementos impulsionadores de promoção da SSD, junto dos nossos Clientes;

- Atualização e disponibilização do e-learning da SSD, para que abranja todos os elementos do atendimento;
- Disponibilização de ambiente de SSD não "produtivo", que possa ser utilizado para simular as funcionalidades e melhor responder às questões colocadas;
- Disponibilização de dois folhetos para divulgação externa da SSD.

Foram verificados os quiosques de acesso à SSD disponíveis nos Serviços de Atendimento, tendo sido substituídos um número significativo de quiosques, por máquinas mais atuais e com melhor desempenho.

Quadro 54 - Acessos à Segurança Social Directa

Unidades: n.º e %

Anos	2011	2012	2013	Variaçã (2012-20	
				N.º	%
N.º de acessos à SSD	11.374.268	13.080.106	12.601.186	-478.920	-3,7%

Fonte: DCGC 2014

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 2013
 - 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
- 6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes
- 7. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM
 - 7.1. Autoavaliação através da aplicação do Modelo de Excelência da EFQM
- 8. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos
 - 8.1. Reconhecimento Externo Prémios obtidos

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 ao segundo item (avaliação do sistema de controlo interno), foi o mesmo considerado no Capítulo 1, no ponto 2.2.5 (Sistema de Controlo Interno). Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o 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 2013, conforme referido na Introdução, pretende dar **cumprimento aos restantes itens** 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.

Passam a estar incluídos 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 2013 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 2013 (Plano de Ação do ISS, IP para 2013) teve por base a elaboração de 13 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 209 indicadores, agregado das várias versões, dando resposta a 21 requisitos de negócio, organizados em 5 objetivos estratégicos. (ver Anexos 1 e 3)

Os indicadores considerados no PAISS 2013 podem agregar-se num dos seguintes tipos: Execução, Produtividade e Projeto. O primeiro tipo de 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 209 indicadores estabeleceram-se para 2013 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 Instituto, foram considerados os mais relevantes para o ano de 2013.

O quadro que se apresenta a seguir resume as principais características do PAISS2013 do ISS, IP no que se refere a Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico.

N.º de Tipo Indicador N.º Total Objetivos P2 Objetivos Estratégicos **P1 P3** Funcionai Indicadores Produtividad Execução **Projeto** 1 Assegurar a proteção e inclusão social 36 81 71 10 21 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional 14 22 1 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes 10 17 1 18 Promover a motivação das trabalhadoras 7 18 17 1 trabalhadores 5 Aumentar a eficiência dos serviços 48 70 39 15 16 115 209 165 15 29

Quadro 55 - Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico

Fonte: RMPAISS (síntese), 2013

No objetivo estratégico 5, em vários requisitos de negócio foram integrados, face à monitorização efetuada em cada mês nos relatórios mensais, resultados de 4 indicadores de

atividade, correspondentes à desagregação por meta de cumprimento e de superação, para aferir o grau de cumprimento do indicador.

2.2. Resultados

O objetivo estratégico 1 (Assegurar a proteção e inclusão social) teve o maior número de indicadores (81), seguido do objetivo estratégico 5 (Aumentar a eficiência dos serviços) com 70 indicadores.

Em 31 de dezembro de 2013 encontravam-se ativos 184 indicadores dos quais 108 superaram a meta, 43 cumpriram e 33 não a alcançaram.

Quadro 56 - Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

		Objetivo Estratégico/		Resultados		Ativos			
		Requisito de Negócio	Superado s	Cumpridos	Não atingidos	31 dez	Total	n.a. *	n.d.
	1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	4	11	3	18	21	3	
	1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	6	5	3	14	15		1
1	1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	6	3		9	10	1	
	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	23	4	5	32	35	3	
		Total	39	23	11	73	81	7	1
	2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	3	4		7	7		
	2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	1			1	1		
	2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas							
	2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas					1	1	
2	2.5	Controlar a gestão de contribuições	2		4	6	6		
	2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições	2	1	1	4	5	1	
	2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	2			2	2		
	2.8	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo							
		Total	10	5	5	20	22	2	
	3.1	Assegurar a qualidade do atendimento	2		1	3	6	3	
3	3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	6	3	3	12	12		
	3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto							
		Total	8	3	4	15	18	3	
	4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	2			2	3	1	
4	4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	3			3	4	1	
	4.3	Melhorar as condições de trabalho	1		3	4	4		
	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	5	1	1	7	7		
		Total	11	1	4	16	18	2	
	5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	17	2	1	20	21	1	
	5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras							
	5.3	Controlar a execução do Orçamento	2		1	3	3		
5	5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	16	6	7	29	34	5	
	5.5	Otimizar os processos do ISS,IP	5	1		6	9	3	
	5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS		2		2	3	1	
	5.7	Racionalização de recursos							
_		Total	40	11	9	60	70	10	
_		Total Geral	108	43	33	184	209	24	1

Fonte: RMPAISS, 2013

* inclui indicadores eliminados na reformulação do PAISS 2013

Por diversas razões não foi aplicável (n.a.) a monitorização dos restantes indicadores (24). Num caso a informação de monitorização esteve "não disponível" (n.d.) ao longo de todos os meses de 2013, 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 satisfatório, registando-se que 82% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos contra 18% não atingidos.

No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2013 do ISS, IP o resultado alcançado foi de 121%, o que corresponde a um desvio positivo de 21%.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo e oscilou entre os 110% no OE1 (Reforçar a proteção e inclusão social) e os 138% do OE4 (Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores):

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

Quadro 57 - Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador

			Agregam	Grau de Concretização						
	Objetivos Estratégico	Ativos	para Resultado Global							
		31 dez		P1 Execução	P2 Produtividade	P3 Projeto	Total			
1	Assegurar a proteção e inclusão social	73	36	110		113	110			
2	Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	20	14	116			116			
3	Assegurar a satisfação dos e das clientes	15	10	112		100	111			
4	Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores	16	7	138			138			
5	Aumentar a eficiência dos serviços	60	48	129	144	117	130			
	Total	184	115	119	144	114	121			

Fonte: RMPAISS, 2013

3. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

3.1. QUAR 2013

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 n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- 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 2013, 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 58 - Objetivos de eficácia - QUAR do ISS, IP 2013

			n.a. n.a. 109 3 n.a. n.a. n.a. 8 n.a. n.a. n.a. 8 n.a. n.a. n.a. 8		Ano 2013			
Obje	tivos op	eracionais		Ano 2011	Ano 2012	Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA	•							
OB 1	Ind 1.1	Ponderação de 100% / 5 % de aumento do nº de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce	n.a.	n.a.	109	30%		40%
Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	Peso Ind 1.2 Peso	50% % de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar 50%	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%
OB 2		Ponderação de 100% / 5						
Assegurar a qualificação do sistema de		% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de três ações de acompanhamento 50%	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%
acolhimento	Ind 2.2		n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%
OB 3		Ponderação de 100% / 5						
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Peso	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação 88% % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos 12%	54% n.a.	61% n.a.	58%	55%		60%
OB 4		Ponderação de 100% / 5						
	Ind 4.1 Peso	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes 33%	10.500	9.650	5.331	5.500		6.050
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 4.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros) 33%	51,25	38,29	13,78	27		30
	Ind 4.3		25.139	23.395	19.552	19.500		21.450
OB 5		Ponderação de 100% / 5						
Implementar o atendimento por marcação	Ind 5	Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação 100%	n.a.	n.a.	n.a.	18		22
						_		

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.

Quadro 59 - Objetivos de eficiência - QUAR do ISS, IP 2013

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABIL	LIZAÇÃO	- 2013						
							Ano 2013	
Obje	tivos ope	eracionais	Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012	Meta	Tolerânc ia	Valor Crítico
EFICIÊNCIA	•							
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 6 Peso	Ponderação de 100% / 5 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre 100%	n.a.	n.a.	n.a.	70%		75%
OB 7	Ind 7.1 Peso	Ponderação de 100% / 5 № de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho 17%	52	48,4	44	44,1		48,5
	Ind 7.2 Peso	Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho 12%	14,2	19,2	20,5	17,7		19,5
	Ind 7.3 Peso	№ de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58%	146,4	158,6	151	146,2		160,8
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 7.4	Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	11,1	12,9	12,2	11,4		12,6
p	Peso Ind 7.5 Peso	9% Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho 1%	10	12,8	13	8,7		9,6
	Ind 7.6	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho 2%	6,8	8,9	9,9	6,8		7,5
	Ind 7.7	№ de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho 1%	6,3	7	8,0	5,9		6,5
OB 8		Ponderação de 100%/5						
Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	Ind 8 Peso	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho 100%	61	65	59	51		54
OB 9		Ponderação de 100% / 4						
Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	Ind 9	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluidas no prazo	n.a.	n.a.	n.a.	100%		133%
	Peso	100%						
OB 10	Ind 10	Ponderação de 100% / 5 PMP=(Somatório do valor de	24	25	26.			23
Reduzir o prazo médio de pagamento de faturas ELIMINADO		eompromissos registados por mês a dividir pelo valor processado-a fornecedores)*365/42						
	Pese	10070				_		

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.

Quadro 60 - Objetivos de qualidade - QUAR do ISS, IP 2013

LIZAÇÃO	- 2013						
tivos ope	racionais	Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012	Meta	Ano 2013 Tolerânc ia	Valor Crítico
Ind 11.1	tempo de deferimento inferior ou igual a	97%	93%	97%	94%		97%
	18% % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	97%	89%	88%	85%		90%
Ind 11.3	% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	96%	98%	95%		98%
		87%	68%	80%	70%		75%
	Ponderação de 100% / 6						
Peso	processos de velhice 67%	50	45	44	53		47
Ind 12.2 Peso	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 33%	50	42	41	62		55
Ind 13.1		n.a.	82%	81%	80%		88%
		49	55	68	70		63
Peso	9%						
	Ponderação de 100% / 6						
Ind 14.1 Peso		85%	94%	95%	90%		95%
Peso	máximo de referência (10 d.u.) 97%	100%	99%	97%	95%		98%
	emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.)	n.a.	n.a.	99%	100%		1009
Peso							
	Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.)	n.a.	n.a.	n.a.	2,2		1,7
Ind 15.2	% de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%
Ind 15.3		n.a.	n.a.	n.a.	90%		95%
	relativas a pedidos de autoformação	n.a.	n.a.	n.a.	60%		70%
Peso Ind 15.5	20% Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro	n.a.	n.a.	n.a.	11		7
	20% Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	n.a.	n.a.	n.a.	2,2		1,7
reso							
Ind 16	Ponderação de 100% / 6 Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço. (de abril a dezembro 2013) 100%	4	4,1	4,2	3,6		4
	Ind 11.1 Peso Ind 11.2 Peso Ind 11.3 Peso Ind 11.4 Peso Ind 12.1 Peso Ind 12.1 Peso Ind 13.1 Peso Ind 13.1 Peso Ind 13.2 Peso Ind 13.2 Peso Ind 14.1 Peso Ind 14.3 Peso Ind 15.1 Peso Ind 15.1 Peso Ind 15.1 Peso Ind 15.2 Peso Ind 15.3 Peso Ind 15.4 Peso Ind 15.5 Peso Ind 15.6 Peso Ind 16	Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 18% Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 13% Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias Peso 60% Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice Peso 67% Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte Peso 33% Ponderação de 100% / 6 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 91% Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.º decisão em 30 d.u. Peso 2% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Peso 1% Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) Peso 1% Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) Peso 10% Ind 15.2 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.5 Tempo médio de resposta apóidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) Peso 10% Ponderação de 100% / 6 Ind 16 Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço. (de abril a dezembro 2013)	Ponderação de 100% / 6 Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 18% Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 13% Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días Peso 13% Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice Peso 67% Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte Peso 33% Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 91% Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice Peso 91% Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 91% Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. Peso 9% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Peso 1% Ind 15.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) Peso 1% Ind 15.3 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Peso 20% Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 días úteis Peso 20% Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a boiseiro (em d.u.) Peso 20% Ind 15.6 Tempo médio de resposta a pedidos cobre pedidos de equiparação a boiseiro (em d.u.) Peso 20% Ind 15.6 Tempo médio de resposta a pedidos cobre pedidos de equiparação a boiseiro (em d.u.) Peso 20% Ind 15.6 Tempo médio de resposta a pedidos cobre pedidos de setificação com a qualidade do serviço. (de abril a dezembro 2013)	Hivos operacionals Ponderação de 100% / 6 Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 18% Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 13% Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 60% Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días Peso 60% Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice Peso 67% Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte Peso 33% Ponderação de 100% / 6 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de pensão social de velhice Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.º decisão em 30 d.u. Peso 2% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Peso 97% Ind 14.3 % de formulários A1/E101EE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) Peso 1% Ponderação de 100% / 6 Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) Peso 20% Ind 15.2 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis as encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) Peso 20% Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis as esquados no prazo de 5 dias úteis escue de contacto RH (em d.u.) Peso 20% Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos as segurados no prazo de 5 dias úteis escue podidos de autoformação as segurados no prazo de 5 dias úteis escue 20% Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos con qualidade do serviço. (de abrila dezembro 2013)	Ponderação de 100% / 6 Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 13% Se requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 13% Se requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 13% Se requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias Peso 60% Se requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias Peso 60% Se requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias Peso 9% Ponderação de 100% / 6 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice Peso 67% Ponderação de 100% / 6 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 91% Ponderação de 100% / 6 Ind 13.1 * Va de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 91% Ponderação de 100% / 6 Ind 13.1 * Va de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias Peso 91% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 11 decisão em 30 du. Peso 2% Ponderação de 100% / 6 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 11 decisão em 30 du. Peso 2% Ind 14.2 * Va de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Peso 17% Ind 14.2 * Va de Forcessos de incentivo ao emprego com 11 decisão em 30 du. Peso 17% Ind 14.2 * Va de Forcessos de jornada continua tratados até 10 d.u. Peso 10% Ind 15.1 * Tempo médio de triagem encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) Peso 20% Ind 15.2 * Va de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.5 * Tempo médio de resposta a pedidos en autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.5 * Tempo médio de resposta a pedidos en autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis Peso 20% Ind 15.5 * Tempo médio de resposta a pedidos ex	No. 2010 No. 2011 No. 2012 No. 2012 No. 2013 No. 2013 No. 2014 No. 2015 No. 2015	Nonderação de 100% / 6 Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 97% 98% 85% 85% 101.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 98% 9

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 seguinte 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	5	9	25%
Eficiência	4	10	30%
Qualidade	6	18	45%
Total	15	37	100%

Quadro 61 - QUAR do ISS, IP 2013: 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 2013, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em todos os 15 objetivos operacionais.

No entanto, no OB1 (Assegurar a proteção e inclusão social) um dos indicadores definidos não foi possível de alcançar devido a causas externas: indicador 1.1. % de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce.

Este indicador não foi atingido devido a causas causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, como se poderá ver em detalhe no ponto 3.3., pelo que se propõe a anulação do indicador 1.1., que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR. No OB1 Foi considerado apenas um indicador - % de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar - com uma ponderação de 100%.

O grau de concretização global foi de 114%, apresentando um desvio positivo de 14%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização superior ao esperado.

Parâmetros/		N.º de O	bjetivos	N.º de	Ponderação	Execução	
Perspetivas	Total	Superados	Atingidos	Não	Indicadores	(%)	Execução
Eficácia	5	3	2	-	9	25%	29%
Eficiência	4	2	2	-	10	30%	34%
Qualidade	6	5	1	-	18	45%	51%
Total	15	10	5	-	37	100%	114%

Quadro 62 - QUAR do ISS, IP 2012: 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 2013:

† Não alcançado Alcançado a Superado

A Eficácia, com uma ponderação de 25%, agrega 5 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 116%. Regista-se a existência de três objetivos operacionais que superaram e dois que cumpriram.

Quadro 63 - Objetivos de eficácia - QUAR do ISS, IP 2013 - Avaliação

	Objetivo Operacional	Indicadores	2013 (Meta)	2013	Aval.
OB 1	Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	% de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	80%	85%	
OB 2	Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de três ações de acompanhamento	80%	100%	а
OBZ		% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de duas ações de acompanhamento	80%	100%	
OB 3	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	55%	59%	
		% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	50%	64%	•
	Assegurar a eficácia da	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.500	6.216	
OB 4		Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	27	29	а
		N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	19.500	22.031	
OB 5	Implementar o atendimento por marcação	N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	18	23	а

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 114%, com todos dois objetivos operacionais superados e dois cumpridos.

Quadro 64 - Objetivos de eficiência - QUAR do ISS, IP 2013 - Avaliação

	Objetivo Operacional	Indicadores	2013 (Meta)	2013	Aval.
ОВ 6	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	70%	74%	I
		N.º de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	44,1	54	
	Assegurar a produtividade média nas prestações	N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	17,7	19,2	
		N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	146,2	163,8	
ОВ 7		N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	11,4	13,3	а
		N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	8,7	13	
		N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	6,8	10	
		N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	5,9	8,9	
OB 8	Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	51	56	а

ОВ 9	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	100%	125%	I				
OB 10	B 10 ELIMINADO na reformulação do QUAR em Julho de 2013								

A Qualidade, com uma ponderação de 45%, suportada por 6 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 114%. Os objetivos foram todos alcançados, tendo sido superados 5 dos 6.

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.

Quadro 65 - Objetivos de qualidade - QUAR do ISS, IP 2013 - Avaliação

	Objetivo Operacional	Indicadores	2013 (Meta)	2013	Aval.
		% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	94%	98%	
OB 11	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85%	97%	а
		% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	99%	
		% de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	70%	84%	
	Assegurar o tempo médio de	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	53	30	
OB 12	Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	62	67	а
OP 42	Assegurar o tempo de deferimento	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	84%	
OB 13	das pensões sociais e complementos	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	70	34	
	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u.	90%	95%	
OB 14		% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95%	99%	а
		% de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.)	100%	133%	
		Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.)	2,2	0,9	
		% de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	80%	96%	
	Assegurar o atendimento	% de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis	90%	88%	а
OB 15	atempado aos trabalhadores	% de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	60%	77%	а
		Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)	11	10,2	
		Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	2,2	1,1	
OB 16	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço. (de abril a dezembro 2013)	3,6	4,2	а

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

Em 2013 foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR de um total de 15 objetivos programados.

No entanto, no OB1 (Assegurar a proteção e inclusão social) um dos indicadores definidos não foi possível de alcançar devido a causas externas: indicador 1.1. % de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce.

Quando o indicador 1.1., "% de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção Precoce", foi definido em dezembro de 2012, estava subjacente o recurso ao financiamento comunitário com o do Programa de Apoio e Qualificação do SNIPI (PAQSNIPI).

A Portaria n.º 293/2013, que veio aprovar o regulamento do Programa de Apoio e Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (PAQSNIPI), só foi publicada em 26 de setembro de 2013, referindo no seu artigo 4º, n.º 2 e 3 que "A dotação orçamental do Programa de Apoio e Qualificação SNIPI é fixada em despacho do membro do Governo responsável pela área da Segurança Social" e que essa dotação orçamental inclui os encargos inerentes à gestão do PAQSNIPI.

O ISS, IP, assegurou todos os procedimentos necessários para a implementação do PAQSNIPI, nomeadamente, a aprovação do levantamento de necessidades, a elaboração da proposta de despacho da tutela com os territórios e os custos padrão. No entanto, não chegou a ser publicado o necessário despacho da tutela, pelo que não existiu cabimento orçamental por via de fundos comunitários para a concretização deste indicador, de forma a assegurar o aumento de comparticipação do número de acordos/protocolos de intervenção precoce na infância.

Assim, o incumprimento do referido indicador ficou a dever-se a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do indicador 1.1., que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR.

3.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2013 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 2013 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 2013. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre 115 objetivos e 209 indicadores inscritos em PAISS13, para os projetos do QUAR do ISS, IP.

3.4.1. Objetivos de Eficácia

OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais

					· • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	3 -									
Indicador de medida			Grau	Grau de concretização ponderado dos indicadores que concorrem para potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais											
VO Tol. VC		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013	
100		123	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
C	Concretização		127	126	124	121	118	118	116	114	113	111	109	107	107
Protocolos PEA		127	126	124	121	118	118	116	114	113	111	109	107	107	
Semáforo															

Indic	ador de m	edida		% de	Protoco	los cele	ebrados	no âmb	oito do F	rogram	a de Er	nergênd	cia Alime	entar	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
80% 90%			63,5%	65%	67%	68%	70%	71%	73%	74%	76%	77%	79%	80%	80%
Resultado		80,9%	82%	82%	82%	82%	84%	84%	84%	85%	85%	85%	85%	85%	
Concretização			127	126	124	121	118	118	116	114	113	111	109	107	107
	Concretização Semáforo														

Este objetivo é novo no QUAR 2013.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento

Indica	ador de m	nedida	Gra	u de co	ncretiza	ção por	nderado		licadore colhimer	s no âm nto	ibito da	qualific	ação do	sistem	a de
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100		113	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100	100	100	100	100	100	100
Co	Concretização		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	125	125	125	125	125	125	125
Inst. Be	Inst. Beneficiárias PAQAI		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	125	125	125	125	125	125	125
Inst. Não	Inst. Não Beneficiárias PAQAI			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	125	125	125	125	125	125	125
	Semáforo														

Este objetivo é novo no QUAR 2013. Integra dois indicadores do mesmo tipo relativos a diferentes categorias de instituições:

Indica	ador de m	edida	% de	Instituiç	ões de				ão Bene Ses de a				u SERE	+ e que	foram
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
80%	80% 90%		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C	Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	125	125	125	125	125	125	125
	Concretização Semáforo														



O objetivo encontra-se superado, tendo sido propostas metas mais ambiciosas para 2014.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

Indica	ador de m	nedida	Grau	de cond	cretizaçã	ão ponc	derado d		cadores ostas so		oito do a	acompa	nhamer	nto técn	ico às
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0%	110	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
C	Concretização			222	114	131	123	123	117	113	113	109	110	111	110
	,														
	respostas sociais com acordo			228	112	130	119	121	115	113	114	108	108	108	107
resposta	respostas sociais licenciadas			177	126	142	148	132	129	114	111	119	124	128	128
	·														
	Semáfor	ю													

O objetivo integra dois indicadores do mesmo tipo relativos a respostas sociais com acordo de cooperação e lucrativas:



Indica	ador de m	edida	% de	respost						s e avali lo proce				do resp	oetivo
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
50%				3%	9%	12%	15%	20%	24%	30%	35%	40%	45%	50%	50%
	Resultado			5%	11%	17%	22%	26%	31%	34%	39%	47%	56%	64%	64%
C	Concretização			177	126	142	148	132	129	114	111	119	124	128	128
	Concretização Semáforo														

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo de 2013 previa o acompanhamento técnico a 55% 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 cumprido pois atingiu-se o resultado global nacional de 59%, o que representa ligeiro um aumento face a 2012, onde o mesmo indicador apresentou uma execução de 58%

Relativamente ao acompanhamento técnico às respostas sociais licenciadas, o objetivo traçado, que previa o acompanhamento a 50% de respostas sociais a nível nacional, foi superado, atingindo os 64% de execução. Também neste caso se regista um aumento face a 2012, altura em que se atingiu os 53% de execução.

Globalmente o resultado do objetivo foi superado.

Medidas Corretivas Introduzidas

Não se verificou necessário introduzir medidas corretivas

Sugestões de Melhoria

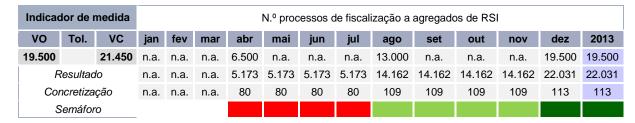
Continuação dos métodos/procedimentos de trabalho adotados nomeadamente no apoio e acompanhamento na execução dos projetos aprovados e na articulação mantida com os Cdist e entidades envolvidas.

OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários

		garai	<u></u>		<u></u>		~3~		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·						
Indica	dor de n	nedida	(Grau d	e execu	ıção poi	nderado	dos inc		s no âm ouintes	bito da fi	scalizaçã	io de ber	neficiário	s e
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100		110	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Co	ncretiza	ção	n.a.	n.a.	92	86	86	77	77	87	84	84	84	111	111
Fiscaliza	Fiscalização Contribuintes			n.a.	92	92	92	106	106	106	96	96	96	113	113
Valo	Valor contribuições			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	46	46	46	46	46	46	107	107
Fisc	Fiscalização RSI			n.a.	n.a.	80	80	80	80	109	109	109	109	113	113
	•														
9	Semáforo														

Indica	ador de r	nedida			N.º (de proc	essos c	oncluído	s em aç	ções de t	fiscalizaç	ão a con	tribuinte	S	
vo	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
5.500		6.050	n.a.	n.a.	1.375	n.a.	n.a.	2.750	n.a.	n.a.	4.125	n.a.	n.a.	5.500	5.500
	Resultado			n.a.	1.262	1.262	1.262	2.912	2.912	2.912	3.940	3.940	3.940	6.216	6.216
Co	Concretização			n.a.	92	92	92	106	106	106	96	96	96	113	113
	Concretização Semáforo														

Indica	ador de n	nedida			\	/alor de	contrib	uições a	purada	s e anula	adas (mil	hões de	euros)		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
27		30	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	14	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	27	27
	Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	6	6	6	6	6	6	29	29
Co	Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	46	46	46	46	46	46	107	107
	Concretização Semáforo														



Este objetivo é novo no QUAR 2013, tendo sido superado com uma concretização de 111%

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 5 Implementar o atendimento por marcação

Indic	ador de m	edida				lm	plemen	tar o at	endime	nto por	marcaç	ão			
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
18				0	3	3	3	6	6	6	12	12	12	18	18
	Resultado			n.a.	4	4	4	12	12	12	14	23	23	23	23
C	Concretização			n.a.	133	133	133	200	200	200	117	192	192	128	128
	Semáforo														

Este objetivo é novo no QUAR 2013, tendo sido superado com uma concretização de 128%, que representa 23 serviços de atendimento por marcação implementados em 2013

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

3.4.2. Objetivos de Eficiência

OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

Indica	ador de m	edida			% de	contribu	uintes a	compar	hados	pelo ge	stor no	quadrin	nestre		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
70%			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	75%	75%	75%	70%
	Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	62%	62%	62%	62%	85%	74%
C	Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	89	89	89	89	122	105
	Concretização Semáforo														

Este objetivo é novo no QUAR 2013, tendo sido cumprido com uma execução de 74%.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 7 Assegurar 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 (115%).

do obje	etivo fo	i super	ado (115%).										
Indica	idor de n	nedida		Grau d	e concr	etização	ponder	ado do:	s indica	dores de	produt	ividade	nas pre	stações	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0%	110	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Co	oncretiza	ção	100	93	103	101	111	131	146	153	121	116	119	133	115
Р	arentalida	de	111	113	120	109	108	120	147	138	126	128	134	133	122
0	Desempre	jo	107	90	94	103	88	115	128	138	130	104	108	120	108
	Doença		94	84	98	94	112	135	149	161	117	111	115	131	112
Presta	ações Fam	niliares	91	89	95	104	129	136	142	149	121	127	119	140	117
Pe	ensão Velh	ice	163	162	147	132	174	162	151	156	134	147	133	130	149
Pei	nsão Inval	idez	133	154	143	138	130	142	166	177	138	148	142	165	147
Sobrevivé	Pensão ència/Subs	ídio Morte	125	145	130	141	157	163	155	139	131	150	190	219	151
	Semáfor	0													
Indica	idor de n	nedida				N.º de	requerir	mentos	Parenta	lidade c	oncluído	os PDT			
VO	Tol.	vc	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
44,1	0%	48,5	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1	44,1
	Resultad	o	48,8	49,9	52,8	48,2	47,7	53,1	64,8	60,8	55,7	56,6	59,0	58,6	54,0
Co	oncretiza	ção	111	113	120	109	108	120	147	138	126	128	134	133	122
	Semáfor	0													
Indica	Indicador de medida					N.º de	requeri	mentos	Desem	prego co	oncluído	s PDT			
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
17,7	0%	19,5	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7
	Resultad	0	19,0	15,9	16,6	18,2	15,6	20,3	22,6	24,4	23,0	18,3	19,1	21,3	19,2
Co	oncretiza	ção	107	90	94	103	88	115	128	138	130	104	108	120	108

Indica	dor de m	nedida				N.º	de requ	erimento	os Doer	nça cond	cluídos F	PDT			
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
146,2	146,2 0% 160,8		146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2	146,2
	Resultado		136,9	123,1	143,6	138,0	163,5	198,1	217,1	235,0	171,3	162,8	167,5	191,9	163,8
Co	Concretização			84	98	94	112	135	149	161	117	111	115	131	112
	Semáforo														

Semáforo

Indica	dor de n	nedida			N.º	de requ	eriment	os Pres	tações l	Familiar	es conc	luídos F	PDT		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
11,4	0%	12,6	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4
	Resultad	0	10,4	10,2	10,9	11,9	14,7	15,5	16,2	17,0	13,8	14,4	13,6	16,0	13,3
Co	Concretização		91	89	95	104	129	136	142	149	121	127	119	140	117
	Semáforo)													

Indica	dor de m	nedida				N.º de r	equerim	entos P	ensão \	/elhice	concluío	los PDT			
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
8,7	0%	9,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7
	Resultado		14,2	14,1	12,8	11,5	15,1	14,1	13,2	13,6	11,6	12,8	11,6	11,3	13,0
Co	Concretização		163	162	147	132	174	162	151	156	134	147	133	130	149
	Semáforo)													

Indica	dor de m	nedida	_		١	l.º de re	querime	entos Pe	ensão Ir	ıvalidez	concluí	dos PD	Т		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
6,8	0%	7,5	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
	Resultado)	9,1	10,5	9,7	9,4	8,8	9,6	11,3	12,0	9,4	10,1	9,6	11,2	10,0
Co	Concretização		133	154	143	138	130	142	166	177	138	148	142	165	147
	Semáforo)													

Indica	dor de m	nedida		N.º c	de reque	erimento	s Pens	ão Sobre	evivênc	ia / Sub	sídio Mo	orte con	cluídos	PDT	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
5,9	0%	6,5	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,9
	Resultad	0	7,4	8,5	7,7	8,3	9,3	9,6	9,2	8,2	7,7	8,9	11,2	12,9	8,9
Co	oncretizaç	ção	125	145	130	141	157	163	155	139	131	150	190	219	151
	Semáforo)													

Os objetivos foram todos superados, com exceção do respeitante às prestações de desemprego, que foi cumprido.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação

Indic	ador de m	edida		N.º	total de	registo	os realiz	ados er	n IDQ e	GTE p	or pess	oa dia	de traba	alho	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
51	0%	54	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
	Resultado		53	56	51	56	52	52	59	65	57	60	54	60	56
C	Concretização		103	110	100	111	101	102	116	127	112	118	107	117	110
	Semáforo														

A estabilização do indicador bem como a monitorização com periodicidade mensal permitiram o acompanhamento do comportamento dos distritos o que facilitou a superação da meta estabelecida.

Medidas Corretivas Introduzidas

Não se verificou necessário introduzir medidas corretivas

Sugestões de Melhoria

Nada a Assinalar

OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros

Indica	ador de m	edida	% c	le ativid	ades re	lacionad		n a gest eitas co				nento ar	nual de	despes	as e
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0	133	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
C	Concretização		33	50	133	133	133	103	108	108	119	125	125	125	125
	Semáforo														

Este objetivo é novo no QUAR 2013, tendo sido cumprido com uma concretização de 125%

Foram consideradas três atividades para a contabilização deste objetivo, a saber:

- Diversificação dos canais de recebimentos
- 2. Assegurar a implementação do Home Deposit nas Tesourarias da Segurança Social
- 3. Implementação da modalidade de pagamento TB no âmbito RSI

No que respeita à primeira atividade, que estava estreitamente relacionado com a implementação do canal de cobrança Multibanco, verificou-se o seu cumprimento, tendo entrado em funcionamento em julho de 2013.

Quanto à segunda atividade, também se verifica o seu cumprimento, tendo-se verificado a implementação deste sistema em 18 tesourarias da segurança social conforme previsto.

A terceira atividade considerada - implementação da modalidade de pagamento TB no âmbito RSI -, tendo em consideração o projeto de alargamento da tesouraria única de pagamentos, tem sido desenvolvida em articulação com o IGFSS. No decurso de 2013 desenvolveram-se algumas atividades sem que contudo tenha sido possível cumprir as metas propostas.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

3.4.3. Objetivos de qualidade

OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

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 superado (107%), tendo sido superados 3 dos 4 indicadores.

Indica	ador de m	nedida	Gra	u de co	ncretiza	ação po	nderad		dicador ções im		empo m	iáximo (de defe	rimento	das
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0%	104	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
C	oncretizaç	ão	106	106	107	107	107	107	107	107	106	107	107	108	107
Paren	ntalidade (3	0 dias)	103	104	104	104	104	104	104	104	103	105	105	105	104
Dese	mprego (30	dias)	114	111	114	116	115	116	116	116	116	114	115	114	115
Do	ença (25 d	ias)	103	104	104	104	104	104	104	103	104	104	104	104	104
Abono	de Família	(30 dias)	113	113	119	122	119	122	119	121	119	120	125	129	120
	Semáforo)													
Indica	ador de m	nedida	% (de reque	eriment	os Pare	ntalidad	de com	tempo	de defe	rimento	inferior	ou igua	al a 30	dias
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
94%	0%	97%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
	Resultado)	97%	97%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	99%	98%
C	oncretizaç	ão	103	104	104	104	104	104	104	104	103	105	105	105	104
	Semáforo														
Indica	ador de m	nedida	%	de requ	erimen	tos Des	empreg	o com t	tempo d	le defer	imento	inferior	ou igua	ıl a 30 c	lias
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
85%	0%	90%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	Resultado)	97%	95%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	97%
C	oncretizaç	ão	114	111	114	116	115	116	116	116	116	114	115	114	115
	Semáforo)													
Indica	ador de m	nedida	'	% de re	querim	entos D	oença (com ten	npo de	deferim	ento inf	erior ou	igual a	25 dias	3
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
95%	0%	98%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	Resultado)	98%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	99%
C	oncretizaç	ão	103	104	104	104	104	104	104	103	104	104	104	104	104
	Semáforo)													
	Indicador de medida														
	Indicador de medida					s abono									
VO				fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
70%	0%	75%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
	Resultado	79%	79%	83%	85%	83%	85%	84%	85%	84%	84%	87%	90%	84%	
C	oncretizaç		113	113	119	122	119	122	119	121	119	120	125	129	120
	Semáforo)													

A estabilização dos indicadores e a monitorização permitiram o acompanhamento do comportamento dos distritos, o que facilitou a superação da meta estabelecida.

Medidas Corretivas Introduzidas

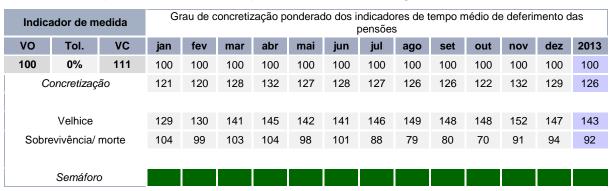
Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões

O objetivo integra dois indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) velhice e (2) sobrevivência/ morte. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (126%) verificando-se que um indicador foi superado e outro não atingido.



Indica	ador de m	edida			T	empo m	nédio de	deferin	nento d	os proce	essos d	e Velhio	e		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
53	0%	47	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	Resultado		38	37	32	29	31	32	29	27	28	28	26	28	30
C	Concretização		129	130	141	145	142	141	146	149	148	148	152	147	143
	Semáforo														

Indica	ador de m	edida		T	empo n	nédio d	e deferi	mento c	los prod	essos d	de Sobr	evivênc	ia/ Mort	e	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
62	62 0% 55		62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Resultado		60	63	60	60	63	61	70	75	74	81	68	66	67
Co	Concretização		104	99	103	104	98	101	88	79	80	70	91	94	92
	Semáforo														

O incumprimento do segundo indicador poderá estar relacionado com a reestruturação ocorrida na Unidade de Processamento de Prestações de Sobrevivência (UPPS), que poderá ter levado a um aumento pontual do tempo médio de deferimento desta prestação.

Medidas Corretivas Introduzidas

Aperfeiçoamento do manual de normas e procedimentos elaborado pelo CNP;

- Criação/ disponibilização de caixas de correio eletrónico institucionais que permitam uma melhor comunicação inter-serviços.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 13 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos

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 cumprido (109%), tendo sido atingido um indicador e outro superado.

Indica	ador de m	edida	Gra	au de c	oncretiz	ação po				res de t omplem		nédio d	e deferi	mento (as
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0%	110	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
C	Concretização		106	113	110	106	101	112	106	109	112	116	109	109	109
	00//01/2uga0														
Pensão	Pensão Social de Velhice		102	108	105	101	97	107	103	105	109	113	104	105	105
Complem	Complemento Solidário Idosos			159	160	157	139	163	135	154	147	146	162	151	151
	Semáforo														

Indica	ador de m	edida		% de	requeri	mentos	CSI co	m temp	o de de	ferimen	to infer	or ou ig	ual a 30) dias	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
80%			80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	Resultado		82%	87%	84%	81%	77%	85%	83%	84%	87%	90%	83%	84%	84%
С	Concretização		102	108	105	101	97	107	103	105	109	113	104	105	105
	Semáforo														

Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

Indica	ador de m	edida		Ter	mpo mé	dio de (deferime	ento do	s proce	ssos de	pensão	o social	de velh	ice	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
70	0%	63	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	Resultado		37	29	28	30	43	26	45	32	37	38	27	34	34
С	Concretização		147	159	160	157	139	163	135	154	147	146	162	151	151
	Semáforo														

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 14 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

O objetivo integra três indicadores relacionados com os seguintes produtos: (1) incentivos ao emprego, (2), emissão de declarações de situação contributiva, e (3) emissão de

formulários E101/A1. Globalmente o resultado do objetivo foi cumprido (105%) verificandose que todos os indicadores foram superados.

	dicador medida		Grau	ı de con	cretizaç	ão pond	erado do	os indica	dores d	e tempo	máximo	de resp	oosta a c	ontribui	ntes
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100	0%	116	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Coi	ncretiza	ção	99	98	100	104	105	104	105	105	106	104	104	105	105
Incentiv	vos ao E	mprego	111	110	107	108	103	106	104	100	110	106	104	103	106
	cl. Situa		99	98	100	104	105	104	105	105	105	104	104	105	104
	ılários E		100	100	133	100	100	100	100	100	133	100	100	133	133
	(0 -!:)		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Semá	foro													
	dicador				% de i	orocesso	s de inc	entivo ac	empre	go com '	1.ª decis	são em (30 dias		
VO	medida Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
90%	0%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	Resultad		100%	99%	96%	97%	93%	96%	94%	90%	99%	95%	94%	93%	95%
Coi	ncretiza	cão	111	110	107	108	103	106	104	100	110	106	104	103	106
	Semáfoi	•													
	dicador medida				C	% de DS	C emitid	as dentro	o do pra	ızo máxiı	no de re	eferênci	a		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
95%	0%	98%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
F	Resultad	lo	94%	93%	95%	98%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%
Cor	ncretiza	ção	99	98	100	104	105	104	105	105	105	104	104	105	104
S	Semáfoi	σ													
In a	dicador	ala													
	medida				%	de formu	ılários E	101/A1 e	mitidos	/recusad	los até 3	3 dias út	eis		
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
100%	0%	100%	100% 3 d.u.												
Resi	ultado 3	3 d.u.	99,9%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,9%	100%	100%
Resi	ultado 2	d.u.	99,9%	100%	100%	99,9%	99,4%	99,8%	100%	98,2%	100%	100%	99,3%	100%	100%
Cor	ncretiza	ção	100	100	133	100	100	100	100	100	133	100	100	133	133
	Resultado 2 d.u. Concretização Semáforo														

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

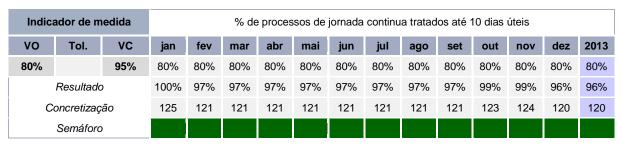
Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

•	נו פנ	Asseg	urar o	atenu	IIIIeII	io ait	nnpa	uo ac	os II a	Dallia	uores	>				
	Indica	ador de m	nedida	(Grau de	concre	tização	ponder		os indica palhado	adores r res	no âmb	ito do at	endime	nto aos	;
	VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
	100 0% 120			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Concretização		123	120	130	118	121	128	129	129	126	127	130	122	122	
	Triagem ContactoRH		154	163	161	156	158	160	163	163	162	161	162	160	160	
	Jornada contínua		125	121	121	121	121	121	121	121	121	123	124	120	120	

	Semáforo)													
Indic	ador de m	nedida	Tem	npo méd	dio de tr	iagem e	e encan	ninhame	ento ou úteis)	resposta	a direta	via Cor	ntacto R	tH (em	dias
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
2,2		1,7	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	Resultado		1,0	0,8	0,9	1,0	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	0,8	0,9	0,9
C	Concretização		154	163	161	156	158	160	163	163	162	161	162	160	160
	Semáforo														

Para a superação do indicador contribuiu a implementação de novos procedimentos de trabalho internos, a sublinhar a reorganização interna da equipa de trabalho afeta ao Contacto RH [1 elemento a 100% e restantes com afetação por escala semanal mantendo a ocupação em média de 3 a 4 postos de trabalho de atendimento diário], bem como a monitorização diária - emissão de relatórios diários dos postos de trabalho - com vista ao acompanhamento constante e acompanhamento dos pedidos de informação / esclarecimento entrados.



Para a superação do objetivo contribuiu a implementação de novos procedimentos de trabalho internos, a sublinhar a criação de um modelo comum RH para uso exclusivo das áreas funcionais de recursos humanos, bem como os constantes pontos de situação em equipa com vista ao acompanhamento, orientação e monitorização das atividades cometidas, fomentando a comunicação, cooperação interna e conhecimento de todas as fases do trabalho desenvolvido.

Trabalhador-Estudante

Autoformação

Equiparação a Bolseiro

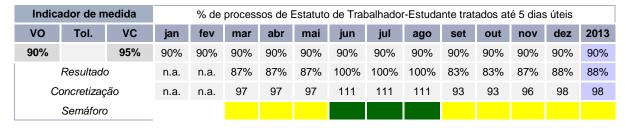
Resposta ContactoRH

n.a.

n.a.

n.a.

n.a.



Este indicador não foi atingido, por um lado, devido à necessidade de a movimentação ao longo do ano dos recursos humanos afetos parcialmente a esta atividade, por outro lado, devido ao grande aumento de pedidos de dispensa de horas para frequência de aulas, no último quadrimestre do ano, em virtude da alteração do horário de trabalho para 40 horas semanais

Indica	ador de m	edida	% de	respost	as aos	trabalha	idores r		a pedio 5 dias ú	los de a teis	utoform	ação as	ssegura	dos no	prazo
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
60%		70%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
	Resultado		53%	51%	53%	56%	68%	68%	70%	70%	70%	72%	77%	77%	77%
С	Concretização		88	85	89	93	113	113	117	117	116	120	129	129	129
	Semáforo														

No momento em que foram revistas as metas desta atividade (a meio do ano passado), a previsão era de que o resultado final iria rondar os 70%, tendo-se estabelecido este valor como meta de superação.

No entanto, os ganhos de eficiência que foram obtidos no decurso do ano permitiram atingir um valor superior ao esperado.

Indica	ador de m	edida	Temp	oo médi	o de res	sposta a	pedido	s sobre	pedido	s de equ	uiparaçã	ão a bol	seiro (e	m dias	úteis)
VO	Tol.	vc	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
11		7	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
	Resultado		n.a.	n.a.	1	8	8	6	6	6	6	6	6	10	10
Co	Concretização		n.a.	n.a.	191	130	127	142	142	142	142	142	147	107	107
	Semáforo														

O desvio excessivo face à meta de superação deveu-se à apreciação de requerimentos em número consideravelmente inferior ao esperado e ao de anos anteriores

Indica	ador de m	edida		Te	mpo mé	édio de	respost	a após o	decisão,	via Co	ntacto F	RH (em	dias úte	eis)	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
2,2		1,7	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	Resultado)	0,9	1,2	1,3	1,4	1,4	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
C	Concretização		159	145	139	138	138	144	147	148	149	149	150	151	151
	Semáforo														

O excessivo grau de concretização deste indicador assenta nos mesmos fundamentos apresentados quanto ao indicador 15.1

Este objetivo é novo no QUAR 2013, verificando-se que, apesar de um dos indicadores não ter sido atingido, foi globalmente superado.

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional

OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

Indic	ador de m	edida	Pont	uação r	nensal o	obtida r	os inqu	éritos e	xternos	de sati	sfação	com a c	lualidad	e do se	rviço
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2013
3,6	0%	4,0	n.a.	n.a.	n.a	n.a	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
	Resultado		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
С	oncretizaça	ão	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	114	114	117	117	117	115	116
	Semáforo		_												

Medidas Corretivas Introduzidas

Nada assinalado pela área funcional.

Sugestões de Melhoria

Nada assinalado pela área funcional.

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 de produção homogénea do ISS, IP – no caso vertente os 18 Centros Distritais – no que se refere ao grau de cumprimento dos objetivos do QUAR.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 1, 4, 9 e 16, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais. No objetivo 15, também existe um indicador (15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro) que não desdobra para os Centros Distritais

Quadro 66 - Unidades de produção homogéneas - objetivos e ponderações

	Objetivos	ISS, IP	CDist
	Objetivos de Eficácia	25,00%	25,00%
OB 1	Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	20,00%	-
OB 2	Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	20,00%	33,33%
OB 3	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	20,00%	33,33%
OB 4	Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	20,00%	-
OB 5	Implementar o atendimento por marcação	20,00%	33,33%
	Objetivos de Eficiência	30,00%	30,00%
OB 6	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	25,00%	33,33%
OB 7	Assegurar a produtividade média nas prestações	25,00%	33,33%
OB 8	Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	25,00%	33,33%
OB 9	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	25,00%	-
OB 10	ELIMINADO NA REFORMULAÇÃO QUAR 2013	-	-

	Objetivos	ISS, IP	CDist
	Objetivos de Qualidade	45,00%	45,00%
OB	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	16,67%	20,00%
OB	Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	16,67%	20,00%
OB	Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	16,67%	20,00%
OB	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	16,67%	20,00%
OB 15	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	16,67%	20,00%
OB 16	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	16,67%	-

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

Quadro 67 - Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP 2013 Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	5	25%
Eficiência	3	9	30%
Qualidade	5	16	45%
Total	11	30	100%

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 quer por parâmetro.

As concretizações excessivas foram harmonizadas seguindo a regra do Conselho Coordenador Avaliação de Serviços, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125.

Quadro 68 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Centros Distritais	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Global
Aveiro	112%	116%	113%	114%
Beja	111%	114%	110%	111%
Braga	96%	111%	112%	108%
Bragança	121%	100%	110%	110%
Castelo Branco	117%	105%	114%	112%
Coimbra	112%	80%	108%	101%
Évora	119%	117%	115%	117%
Faro	119%	115%	115%	116%
Guarda	123%	101%	114%	113%
Leiria	121%	116%	115%	117%
Lisboa	108%	103%	107%	106%
Portalegre	108%	106%	104%	106%
Porto	117%	105%	112%	111%
Santarém	113%	111%	114%	113%
Setúbal	125%	117%	113%	117%
Viana do Castelo	117%	111%	104%	109%
Vila Real	123%	80%	115%	106%
Viseu	113%	115%	114%	114%

No que diz respeito ao parâmetro eficácia o grau de concretização oscilou entre 125% em Setúbal e 96% em Braga.

Quanto à eficiência, a concretização oscilou entre 117% em Évora e Setúbal e 80% em Coimbra e Vila Real.

A Qualidade variou entre um máximo de 115% em Évora, Faro e Leiria e um mínimo de 104% em Coimbra e Viana do Castelo.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 117% em Évora, Leiria e Setúbal e 101% em Coimbra.

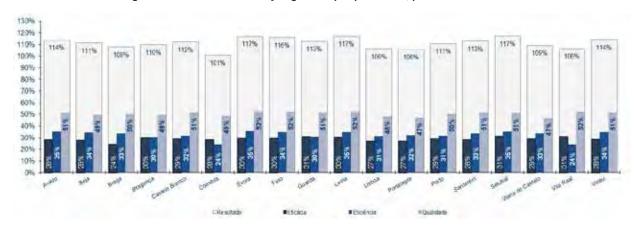


Figura 3 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Quadro 69 - Ranking global e por parâmetro

Eficácia		Eficiência		Qualidade		Global	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Setúbal	125%	Évora	117%	Évora	115%	Évora	117%
Guarda	123%	Setúbal	117%	Faro	115%	Leiria	117%
Vila Real	123%	Aveiro	116%	Leiria	115%	Setúbal	117%
Leiria	121%	Leiria	116%	Vila Real	115%	Faro	116%
Bragança	121%	Viseu	115%	Guarda	114%	Viseu	114%
Évora	119%	Faro	115%	Castelo Branco	114%	Aveiro	114%
Faro	119%	Beja	114%	Santarém	114%	Santarém	113%
Castelo Branco	117%	Braga	111%	Viseu	114%	Guarda	113%
Porto	117%	Santarém	111%	Aveiro	113%	Castelo Branco	112%
Viana do Castelo	117%	Viana do Castelo	111%	Setúbal	113%	Beja	111%
Viseu	113%	Portalegre	106%	Braga	112%	Porto	111%
Santarém	113%	Castelo Branco	105%	Porto	112%	Bragança	110%
Aveiro	112%	Porto	105%	Bragança	110%	Viana do Castelo	109%
Coimbra	112%	Lisboa	103%	Beja	110%	Braga	108%
Beja	111%	Guarda	101%	Coimbra	108%	Vila Real	106%
Lisboa	108%	Bragança	100%	Lisboa	107%	Lisboa	106%
Portalegre	108%	Coimbra	80%	Portalegre	104%	Portalegre	106%
Braga	96%	Vila Real	80%	Viana do Castelo	104%	Coimbra	101%

5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

5.1. Inquérito Geral

O último inquérito de satisfação dos colaboradores foi realizado em 2008.

O inquérito considerou o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utiliza. Este modelo considera como determinantes do Índice de Satisfação as dimensões consideradas no Quadro 70. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

Quadro 70 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores

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

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.

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.

Quadro 71 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores

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

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

6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes

Ciente de que a avaliação da satisfação dos clientes é um exercício fundamental para qualquer organização, o ISS desenvolveu em 2013 um processo de aferição da satisfação do cliente mais abrangente, que envolve os diferentes canais de atendimento: telefónico, presencial e correio eletrónico. Para o canal telefónico foi definida uma temporalidade que contempla quatro momentos de avaliação por ano (março, junho, setembro e dezembro), sendo que relativamente ao canal presencial e canal correio eletrónico a avaliação é feita anualmente.

Atendimento telefónico

Para a avaliação da satisfação do Cliente com o atendimento telefónico prestado pelo Centro de Contacto, entendeu-se como adequado a aplicação de um questionário telefónico, junto dos contactos recebidos, à semelhança do que era feito por uma empresa externa, aquando da existência do VIA segurança social.

Os principais objetivos foram a aferição do grau de satisfação com o esclarecimento, com o tempo de atendimento, a amabilidade e disponibilidade do operador e o conhecimento do operador sobre os assuntos inquiridos.

A metodologia utilizada em 2013 não sofreu alterações relativamente ao 2º semestre de 2012, aferindo-se os seguintes itens:

- Motivo da chamada;
- Esclarecimento:
- Satisfação com os principais drivers de avaliação do Assistente;

- Satisfação com o Centro de Contacto Segurança Social;
- · Cenário alternativo para esclarecimento;
- Meio de conhecimento do Centro de Contacto da Segurança Social;
- Probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social;
- Índice de Satisfação.

Quadro 72 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

	Satisfação com os principais <i>Drivers</i>						
Ano/Mês 2013	Tempo de espera até ser atendido pelo assistente	Amabilidade e disponibilidade do assistente	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Conhecimentos demonstrados pelo assistente	Compreensão da questão colocada	Resolução dada ao motivo da chamada	Índice de Satisfação Global
junho	3,84	4,5	4,34	4,41	4,46	4,21	4,12
setembro	3,86	4,55	4,41	4,4	4,5	4,25	4,21
dezembro	3,76	4,53	4,33	4,25	4,41	4,23	4,15

Fonte: DCGC 2014

Nota1: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Da informação obtida salienta-se que:

- O índice de satisfação global em 2013 ultrapassou nos três momentos o valor 4 numa escala de 1 a 5;
- Os temas desemprego e prestações familiares estão sempre incluídos na lista dos três produtos mais procurados, alternando-se a doença e o rendimento social de inserção;
- Cerca de 50% dos contactos permitem resolver ao 1º contacto o problema reportado;
- A amabilidade e disponibilidade do assistente foi nos três momentos o item mais valorizado, sempre acima dos 4,5;
- O tempo de espera até ser atendido pelo assistente foi sempre o item que gerou menor satisfação, com um valor abaixo de 4, mas acima de 3,76;
- A probabilidade de recomendar o Centro de Contacto ronda os 4,5 numa escala de 1 a 5.

Atendimento por correio eletrónico

Como atendimento por correio eletrónico entende-se as respostas prestadas aos pedidos de informação formulados via email, através da segurança social direta. Para a avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um questionário estruturado, para os emails dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para questionar a segurança social.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

- · Este objetivo Central desdobra-se nos seguintes objetivos principais:
- Grau de Satisfação com o Esclarecimento
- Tempo de Resposta
- Cordialidade na Resposta
- Clareza e Objetividade na informação dada

Principais resultados:

- 42% dos contactos através da Segurança Social Direta ficaram esclarecidos, sendo que nos casos de necessidade de resolução, 23% dos contactos conseguiram resolver o seu assunto através desta forma de relacionamento com os serviços.

Quadro 73 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes-Correio Eletrónico

	Satisfação com os principais Drivers					
Ano/Mês 2013	Facilidade de acesso ao contacto	Tempo de resposta	Cordialidade na resposta	Clareza e objetividade na informação dada	Satisfação com o esclarecimento prestado	Indice de Satisfação Global
junho	3,45	2,77	3,29	2,83	2,57	2,85
Fonte: DCGC 20	14		I	ı	I	'

Atendimento presencial

A avaliação do desempenho do atendimento presencial implica uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no sistema de informação da segurança social, por forma a identificar os destinatários. Desta forma, foi enviado um questionário estruturado, por e-mail, aos clientes que tendo sido atendidos presencialmente num determinado período temporal, dispunham de endereço eletrónico.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da análise de desempenho dos colaboradores e satisfação dos clientes com as condições e serviços disponibilizados.

Principais resultados:

- Satisfação com o Atendimento: com exceção do tempo de espera até ser atendido, que regista um maior grau de insatisfação (sendo mesmo assim mais aqueles que estão satisfeitos dos que os que estão insatisfeitos 64% encontra-se satisfeito ou muito satisfeito), todos os itens demonstram que a esmagadora maioria dos clientes encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento prestado na segurança social, nos vários itens que este envolve.
- Os valores mais elevados são os relacionados com a simpatia e cortesia dos funcionários e o tempo que demorou o atendimento (87% satisfeitos ou muito satisfeitos em ambos os itens). Estes resultados demonstram uma grande humanização do contacto com o público por parte dos colaboradores do atendimento, que conseguem dar a atenção devida ao cliente no momento em que este está a ser atendido.
- De referir também que é reconhecida por uma esmagadora maioria a competência e conhecimentos técnicos dos colaboradores que se encontram a atender, bem como a clareza e rigor da informação prestada (79% e 78% respetivamente, encontra-se satisfeito ou muito satisfeito).

- Satisfação com a Informação: no que respeita ao grau de satisfação com a informação, todos os tópicos apresentaram resultados muito bons, com a maioria dos clientes a estar satisfeito ou muito satisfeito. Nesta vertente foram aferidos os aspetos relacionados com a informação disponível, se era de fácil compreensão, a clareza das cartas, a visibilidade da existência de livro de reclamações e de caixa de sugestões, bem como a simplicidade dos impressos.
- Satisfação com as Instalações: Relativamente à satisfação com as instalações, também aqui os resultados são francamente positivos, sobretudo no que toca à arrumação/organização e limpeza (86% assume estar satisfeito ou muito satisfeito) e à identificação exterior do edifício (82% refere estar satisfeito ou muito satisfeito).
- Satisfação com a proximidade e horário: a satisfação com a proximidade e horário é visível nos resultados obtidos. 90% dos clientes encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com a localização dos serviços de atendimento.

A avaliação global do serviço prestado nos atendimentos da Segurança Social é muito positiva, com 80,4% dos clientes a considerarem estar satisfeitos ou muito satisfeitos.

E, também, 70,3% dos clientes considera estar satisfeito ou muito satisfeito com a Segurança Social, em geral.



Quadro 74 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes

7. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM

7.1. Autoavaliação através da aplicação do Modelo de Excelência da EFQM

O ISS, IP, atento ao contexto organizacional e às exigências de mudança, tem desenvolvido vários projetos e ações setoriais 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,IP 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 assumiu uma estratégia de gestão holística, integrada e sistémica, que comprometeu todos os colaboradores e envolveu parceiros, clientes e outras partes interessadas na melhoria contínua do ISS, IP. Abrangeu todos os seus processos, projetos e iniciativas, num exercício reflexivo de autoavaliação e melhoria.

Constituíram objetivos gerais do projeto: "Desenvolver um Sistema de Melhoria Contínua e de Gestão da Qualidade no ISS, IP" utilizando o Modelo CAF – Estrutura Comum de Avaliação:

- · Aprofundar o conhecimento do instituto através da Autoavaliação;
- · Identificar os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria;
- · Definir o Plano de Melhoria:
- · Implementar as Ações de Melhoria;
- · Integrar as Ações de Melhoria no Plano Estratégico;
- 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.

Na continuidade do processo iniciado em 2010, que conduziu o ISS ao reconhecimento no 1.º Nível de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), o Committed to Excellence, o ISS desenvolveu um novo exercício de autoavaliação em 2013, baseado nos princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência, com vista à candidatura ao R4E, em 2015.

Este processo de autoavaliação tem como objetivo:

- · Conhecer pontos fortes e áreas de melhoria do ISS;
- · Promover uma análise participada da organização, envolvendo os colaboradores;
- Identificar e disseminar as boas práticas dos serviços do ISS;
- Promover a inovação e modernização dos serviços;
- Desenvolver o modelo de melhoria contínua e gestão da qualidade no ISS (Modelo de Excelência da EFQM);
- Obter o reconhecimento no Nível de Excelência Recognised for Excellence em 2015

O seu desenvolvimento estrutura-se em três fases temporalmente distintas e complementares:

Autoavaliação (2013)

- Implementar Ações de Melhoria (2014);
- Autoavaliação e Candidatura R4E (2015)

O modelo de referência para a autoavaliação de 2013 baseia-se em nove critérios, cinco dos quais referentes a "Meios" e que abrangem o que uma organização faz e como o faz. Os restantes quatro critérios referem-se aos "Resultados" e abrangem o que a organização alcança. Estes critérios relacionam-se entre si, uma vez que os "Resultados" são consequência dos "Meios", e estes são melhorados pelos "Resultados".

A equipa de autoavaliação envolveu 179 colaboradores do ISS, dos Serviços Centrais (SC), Centro Nacional de Pensões (CNP) e dos Centros Distritais, de diferentes áreas, funções, experiências e níveis hierárquicos.

O exercício de autoavaliação decorreu em contexto de formação, dinamizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade, de acordo com o modelo o Business Excellence Matrix (BEM) que estabelece relativamente aos critérios "Meios" o que uma organização necessita:

- Planear e desenvolver um conjunto integrado de abordagens sólidas para alcançar os resultados requeridos;
- Desdobrar as abordagens de uma forma planeada para garantir a sua implementação nos servicos;
- Avaliar e refinar as abordagens e desdobramentos implementados, através da monitorização e análise dos resultados alcançados.

Em conformidade com este modelo, as equipas dos Serviços Centrais e do CNP identificaram as abordagens, o seu desdobramento e áreas de melhoria para cada critério. As equipas dos Centros Distritais, com base nas abordagens identificadas pelos SC e CNP, avaliaram a implementação das mesmas a nível distrital, identificando áreas de melhoria.

Todo este trabalho foi desenvolvido numa Plataforma de Autoavaliação para o Reconhecimento (PAR), de apoio à comunicação. Foi também criada uma caixa de correio para resposta a dúvidas e questões.

Com base nos resultados do exercício, a Equipa de Melhoria Contínua (GAQGR/NQGR) elaborou o Relatório de Autoavaliação Global do ISS 2013, do qual foram identificados pontos fortes e áreas de melhoria.

8. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos

8.1. Reconhecimento Externo – Prémios obtidos

ISS, IP distinguido com Menção Honrosa - EXPO RH

Em março de 2013, no âmbito da EXPO RH – Salão Profissional de Recursos Humanos, Promovido pela IFE - International Faculty for Executives, o ISS, IP participou no Concurso Masters do Capital Humano nas categorias "Melhor estratégia de formação e

desenvolvimento pessoal e profissional" e "Melhor política de integração e promoção do bem-estar". Os temas de intervenção das diversas organizações públicas e privadas foram baseados na comunicação e proximidade com o cliente interno; no trabalho em equipa e liderança; na formação e coaching; na mudança organizacional e na responsabilidade social, tendo o Instituto sido distinguido com uma Menção Honrosa

Recursos Humanos distinguidos com Menção Honrosa – 38.º Colóquio da Qualidade

Promovido pela Associação Portuguesa para a Qualidade e subordinado ao tema "A Qualidade para um Futuro Sustentável", realizou-se no mês de novembro, em Lisboa, o 38.º Colóquio ao qual o Instituto se candidatou com um dos seus projetos.

A Menção Honrosa foi alcançada pelo ISS, através do DRH que, no âmbito do tema do reforço do desempenho organizacional e o seu impacto na sociedade e meio ambiente, apresentou um projeto de reforço da identidade organizacional, e viu assim, o seu trabalho ser reconhecido pela organização do evento.

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

Figura 4 - Evolução da Despesa

A despesa global registou uma tendência crescente no período 2007 - 2013, exceto em 2011 em que se registou um ligeiro decréscimo de 0,4%.

A despesa global sem transferências e subsídios mostrou um claro decréscimo entre 2010 e 2012, devido em grande parte à redução das despesas com pessoal. Em 2013 verificou-se um aumento da mesma devido ao pagamento de subsídios de férias e de natal (e respetivas contribuições), decorrente do cumprimento do acórdão do Tribunal Constitucional n.º 187/2013, de 5 de Abril.

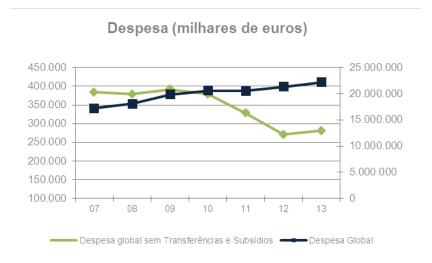


Figura 5 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2007 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo mais significativo nos anos mais recentes. Comparando os dois últimos anos, verifica-se uma diminuição de 3% nos trabalhadores por conta de outrem e de 5,6% nos trabalhadores independentes.

Em 2013 verificou-se um de crescimento de 5% no número de desempregados, valor menos significativo do que no ano anterior, 18,6%.

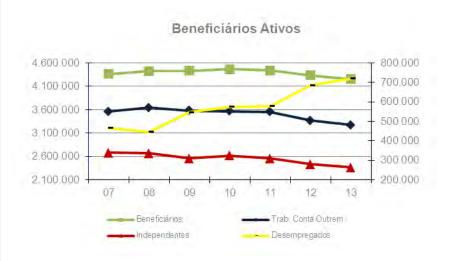


Figura 6 - Evolução do número de pensionistas

O período analisado (2007-2013) registou um crescimento médio anual de 1,2% no número pensionistas.

A variação de 2013 face a 2012 foi de 0,6%.

No último ano o n.º de pensionistas aproxima-se dos 2,8 milhões.

Pensionistas

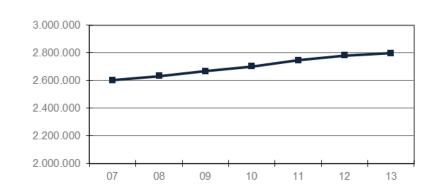


Figura 7 - Evolução do número de atendimentos

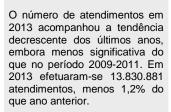




Figura 8 - Evolução do número de Recursos Humanos

O número de recursos humanos nos últimos sete anos registou uma diminuição média de 5,5% ano, sendo que o decréscimo mais acentuado (10,2%) verificou-se em 2011. A variação do número de trabalhadores em 2013 face a 2012 foi de menos 4,8%.

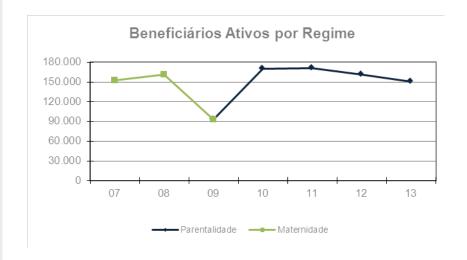
Entre 2007 e 2013, verificou-se uma redução de 3.739 trabalhadores, -29%.



Figura 9 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

O regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção terminou em 2009, com a publicação do Decretolei n.º 91/2009, que aprovou o novo regime de proteção na parentalidade. Nesse ano, estiveram ativos os dois regimes. O número de beneficiários com prestações de parentalidade em 2013 desceu para 150.786, menos 12% face a

2011.

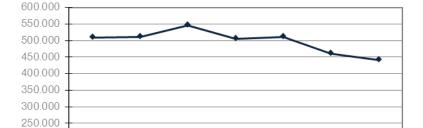


No período em análise o valor mais alto de beneficiários com subsídio por doença (544.783) verificou-se em 2009.

A partir de 2011 observa-se uma tendência decrescente, - 10% em 2012 e -4% no último ano.

200.000

07



10

Beneficiários Subsídio por Doença

13

Figura 9 - Evolução do número dos beneficiários das prestações (cont.)

No período 2010-2013 verificouse um decréscimo acumulado de 30,2% no número de beneficiários com prestações familiares.

Em 2013 o número de beneficiários foi de 1.309.321, menos 29% do que em 2009.

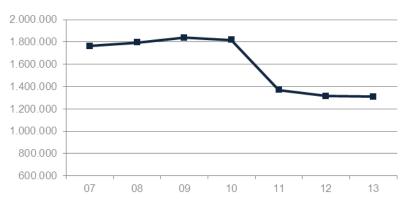
O número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção cresceu claramente até 2010, seguindo-se uma inversão dessa tendência até ao ano mais recente, em que o número de beneficiários que receberam esta prestação foi 328.532.

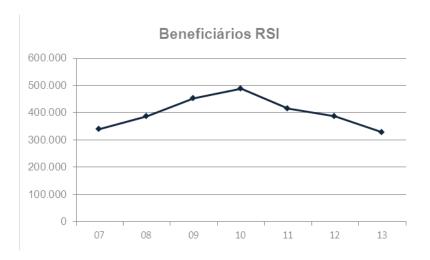
Comparando este valor como o de 2010 verifica-se uma diminuição de 32,7%.

O Complemento Solidário para Idosos registou até 2009 um crescimento significativo, seguindo-se uma tendência para estabilizar.

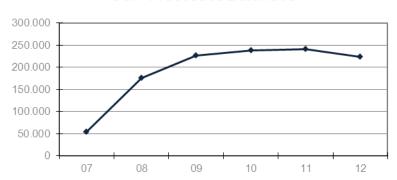
Em 2012 o número de beneficiários foi de 223.763, valor inferior ao do ano anterior, registando-se uma variação de -7% face a 2011.







CSI - Processos Deferidos



Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas DZ Subsicko de Disença Subsidio parental inicial Subsidio de Desemprego · Subsidio Social de Desemprego - Rendmento Social de Inserção -Abono de Familia

Figura 10 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas

Em 2013 verificou-se uma redução do tempo médio de deferimento da generalidade das prestações, exceção para o subsídio parental inicial, que registou o mesmo valor de 2012 e rendimento social de inserção, que aumentou 19 dias (24,4%), situando-se agora nos 97 dias.

Figura 11 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

O número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias atingiu o valor mais alto (327.528) em 2008, evidenciando nos anos seguintes uma tendência descendente, em média 5,7% ano. Em 2013 o número de exames marcados foi de 242.603, menos 8,4% face a 2012.

O ano mais recente comparativamente com 2008 teve menos 84.925 exames marcados, -25,9%

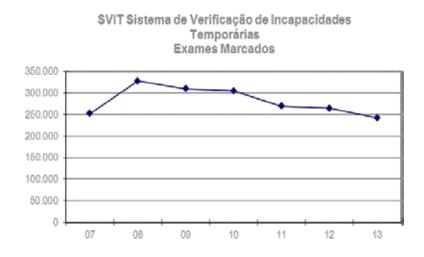


Figura 12 - Evolução do valor da despesa com Doenças Profissionais

O número de processos no âmbito do Sistema de Certificação de Doenças Profissionais registou em 2011 um aumento significativo (42%). A certificação de doenças com incapacidade aumentou 37,4% em 2013 face ao ano anterior e a taxa certificação representou 48,8%. A nível das doenças sem incapacidade, o aumento foi de 17,2% e a taxa certificação representou 25,7%. Os processos sem doença profissional tiveram um decréscimo de 12,3%, menos 168 processos do que no ano anterior.

2 500
2 000
1 500
0 07 08 09 10 11 12 13

Deenças Profissionais com Incapacidade

Sim Common Professionais com Incapacidade

Sim Common Professionais com Incapacidade

Em 2013 a despesa com as doenças profissionais demonstra um decréscimo de 1.275 milhares de euros face ao ano de 2012.



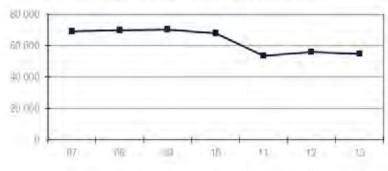


Figura 13 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica

O número de processos no âmbito da Proteção Jurídica expressa uma subida do número de pedidos no período em análise, embora menos acentuada nos últimos quatro anos, em que o crescimento médio foi de 5%. Em 2013 a taxa de deferimento representou 77%.

Em 2013 o número de deferimentos tácitos foi 58, menos 101 do que no ano anterior.

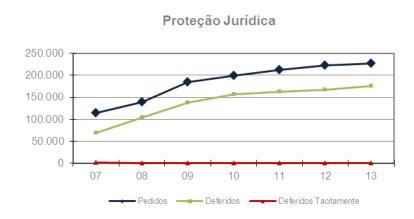


Figura 14 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos

Nos últimos quatro anos o número de ações de fiscalização a beneficiários diminuiu, situando-se em 2,7% a diminuição de 2013 face a 2012.

O montante das contribuições apuradas, em 2012 e 2013 também acompanhou a tendência de decréscimo das ações efetuadas, sendo o valor apurado neste último ano de 3.257 milhares €, menos 34,1% do que no ano anterior.

Em 2013 a fiscalização a entidades empregadoras acompanhou a tendência verificada desde 2010.

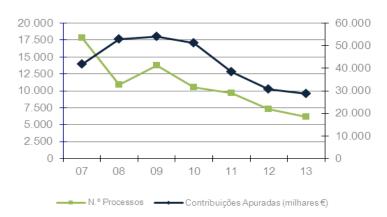
O número de processos de fiscalização a entidades empregadoras foi de 28.775 e diminuiu 14,5% face a 2012.

O volume de contribuições apuradas (28.775 milhares €) acompanhou a tendência do número de processos -6,8% comparativamente com 2012.

Fiscalização a beneficiários



Fiscalização a entidades empregadoras



2.2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

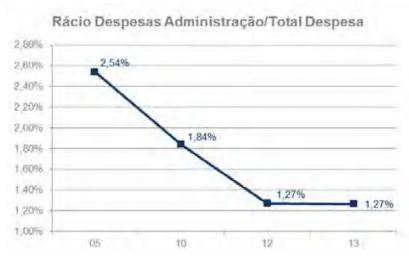
Quadro 75 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2011	2012	2013	Tendência
EFICÁCIA				
% de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	n.a.	n.a.	85%	l
% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de três ações de acompanhamento	n.a.	n.a.	100%	I
% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de duas ações de acompanhamento	n.a.	n.a.	100%	I
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	61%	58%	59%	é
% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	n.a.	53%	64%	é
N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	n.a.	n.a.	6.216	l
Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	n.a.	n.a.	29	I
N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	n.a.	n.a.	22.031	I
N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	n.a.	n.a.	23	I
EFICIÊNCIA				
% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	n.a.	n.a.	74%	<u> </u>
N.º de requerimentos parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	48,4	44	54	é
N.º de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de	19,2	20,5	19,2	ê
N.º de requerimentos subsídio de doença concluídos por pessoa dia de trabalho	158,6	151,1	163,8	é
N.º de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de	12,9	12,2	13,3	é
N.º de requerimentos de pensão de velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	12,8	12,7	13,0	é
N.º de requerimentos de pensão de invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	8,9	9,9	10,0	é
N.º de requerimentos de pensão de sobrevivência/subsídio por morte concluídos por pessoa dia de trabalho	7	8	9	é
N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	65	59	56	ê
% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	n.a.	n.a.	125%	I
QUALIDADE				
% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	93%	97%	98%	é
% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	89%	88%	97%	é
% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	96%	98%	99%	é
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	68%	80%	84%	é
Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	45	44	30	é
Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	42	41	67	ê
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	82%	81%	84%	é
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	55	68	34	é
% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias	94%	95%	95%	è
% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias	99%	97%	99%	é
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados até 3 dias úteis	n.a.	99%	133%	é
Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.)	n.a.	n.a.	0,9	I
% de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	n.a.	n.a.	96%	<u> </u>
% de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis	n.a.	n.a.	88%	
% de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	n.a.	n.a.	77%	I
Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)	n.a.	n.a.	10,2	I
Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	n.a.	n.a.	1,1	
Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço	4,1	4,2	4,2	è

Figura 15 - Recursos Financeiros

Tendência da Despesa 2005 a 2013



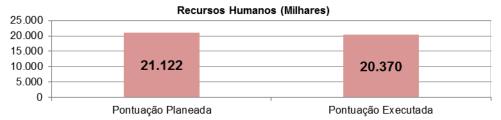




16.000 15.000 14.000 12.000 11.000 9.000 8.000 12.000 2005 2010 2012 2013

Figura 16 - Recursos Humanos





2.3. Autoavaliação

- 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 114% e uma execução de 96% da pontuação planeada.
- O desempenho do ISS, IP foi acima do planeado e a utilização dos recursos financeiros acima do planeado, registando-se grau de concretização global 114% e uma execução de 97% dos recursos financeiros, saldo de -756.760.272 €
- Evolução positiva em 64% dos indicadores em comparação com 2012.
- O ISS, IP superou todos os parâmetros de avaliação: Eficácia 25% = 116; Eficiência 30% = 114; Qualidade 45% = 114.
- O grau de concretização global foi de 114% e as taxas de realização oscilaram entre um máximo de 128% e um mínimo de 105%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de

realização de 111%. De uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os objetivos traduzem metas realistas e ambiciosas.



Figura 17 - Taxa de realização por objetivo

Sob o tema do Reforço do desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente, o ISS, através do DRH, apresentou um dos seus projetos de reforço da identidade organizacional, candidatando-se no âmbito do 38.º Colóquio da Qualidade, e viu o seu trabalho ser reconhecido através de uma menção honrosa.

Este colóquio foi promovido pela Associação Portuguesa para a Qualidade e subordinado ao tema "A Qualidade para um Futuro Sustentável", tendo-se realizado em Lisboa, entre 14 e 15 de novembro de 2013.

- 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 2010 e revisto em abril de 2013.
- 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, ainda em vigor durante o ano de 2013, assente no processo "Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP".

A metodologia de planeamento desenhada no âmbito do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, 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, os quais:

 Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, IP 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)

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

Em Setembro de 2013, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2014, com a revalidação do Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2014.

As sessões de videoconferência entre os responsáveis dos serviços centrais e os centros distritais para revisão das v0.0 dos PAF e definição de metas distritais, realizaram-se entre 2 de outubro e 6 de novembro de 2013.

Entre 4 e 13 de novembro, realizaram-se as reuniões entre os responsáveis pelas áreas funcionais a nível central e os membros do Conselho Diretivo, com vista a identificar, os objetivos e atividades a integrar no Plano de Ação e no Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP para 2014.

O QUAR para 2014 foi aprovado pelo Conselho Diretivo em reunião de 19 de novembro e o Plano de Ação foi aprovado em 20 de dezembro de 2013, não se encontrando, ainda, homologado pela Tutela.

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.

Plano de Ação 2011 Em conformidade com à Decreto-Lai n.º 183/96, de 27 de cetembre, Obrigatoriedade de Planca Relatorio de Athvidades, ponjugação com a Lei n.º 56-16/2007 - 3.184,89 Esistema Infregação de Gentão e Avaigação do Decempenho ha Administração (Búlcac) - o Instituto da Segurança Sopal, Instituto Público (adjacte designação por ISS, 1.9.3 aprecenta o seu Planco de Ação referente ao acio de 2013. 45 Fr. Plano de Acie de 155 2013 Plane de Modale an fere (vocional 2013 - voción 3,0 e 3,0 Manthematic de Hires de Atile de 211 280. 💌 timulteiração do Plane do Ação do 155 2011 — Relatione Distritaio Plano de Ação do ESS 2011 - PAISS 2013 (versio 2.0) - paiss 2013 (versio 2.0) nys de Minidade por Área Familiand 2011 - versão d.B ninistração Património Obras Excel 656 (efatuado em 2013-08-30) Desenvolvimento Social Programma Escal PDF (efetuado em: 2013-08-30) Gestão Controlo Financeiro Escal PDE Planeamento Estratégia Exad PDF (efetuado em: 2013-08-30) Jurídico Contencioso Excel FDF (efetuado em: 2013-08-30) Recursos Humanos Dacel PDF (efecuado em 2012-09-30) Riscos Profissionals

Excel PDF
(efetuada em: 2012-03-30) Prestações Contribuições

[biox 805]
(efecuado em: 2013-08-20) Prestações Diferidas Ami Planes de Mindade por fe un Funtional 2017 - versão 1.0 Análise Gestão Informação Licial P26 Junto em: 2013-02-11) Auditoria Qualidade Gestão Riaco Led IDE (efetuado em: 2013-02-11) cliente Excel FDE so em: 2019-02-08) ninistração Património Obras Ecre (CS (efetuedo em: 2013-02-11) volvimento Social Fiscalização Estal ESE and ann: 2013-02-08; Gestão Controlo Financeiro Excel PDF (grecusdo um: 2013-02-11) Programas
Programas
Excel 122
efecuedo em: 2013-02-08)
Planeamento Estratégia
Essal 122
efecuedo em: 2013-02-08) **Juridico Contencioso** (efectuado em: 2013-02-03) Prestações Contribuições Escal IDE (efetuaco em: 2013-02-07) Prestações Diferidas Excel (CF (efetuado em: 2013-02-08) orsos Humanos Excel PLF do em: 2011-02-11) Riscos Profissionais c em: 2013-02-08

Figura 18 - 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 2013
- 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 CDist
- 7. Balanço Social do ISS, IP 2013
- 8. Avaliação Final do QUAR

Anexo 1 Plano de Ação do ISS, IP 2013







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, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2013.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2013 do ISS,IP.

Versão	2.0					
Data	julho.2013					
Autor	Susana Silva GPE/UPCG					
Autor	susana.m.silva@seg-social.pt					
Deepenedual	Tânia Fernandes GPE/UPCG					
Responsável	tania.d.fernandes@seg-social.pt					
	Instituto da Segurança Social, I.P.					
	Gabinete de Planeamento e Estratégia					
Contactos	Av. da República, n.º 4, 3º andar					
Contactos	1069-062 Lisboa					
	T: 213 101 300 F: 213 101 429					
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt					

Apresentação	4				
Missão, Visão e Valores	5				
Tipificação dos Principais Serviços Prestados					
Recursos Humanos					
Recursos Financeiros					
Macro processos					
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos	11				
Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P.	12				
Objetivos Estratégicos e Requisitos de Negócio	13				
Glossário					
OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social					
 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais 					
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					
OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional.					
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva					
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional					
Controlar a gestão de contribuições					
2.0 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação					
OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes					
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento					
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente					
OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores					
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização					
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização					
4.3 Melhorar as condições de trabalho					
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores					
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços					
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	50				
5.3 Controlar a execução do Orçamento	56				
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos					
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP					
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS					
Reformulação	65				
Objetivos e atividades alterados	66				
Objetivos e atividades retirados de PAISS	75				
Objetivos e atividades novos	77				

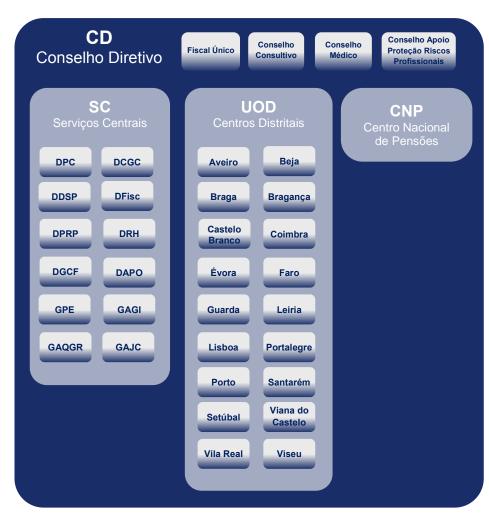
O Instituto da Segurança Social, IP é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões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

A estrutura orgânica compreende:

- · Serviços Centrais,
- · Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões

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







Missão

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

Política da Qualidade

Visão

Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.

Rigor

Diferenciação positiva

Equidade social

Ética

Respeito

Política de Responsabilidade Social

Valores



Política da Qualidade

Política de Responsabilida

de Social

Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP Compromissos:

- Sustentar Resultados Equilibrados
- Acrescentar Valor para os Clientes
- Liderar com Visão, Inspiração e Integridade
- Ter êxito através do Talento das Pessoas
- Aproveitar a Criatividade e a Inovação
- Construir um Futuro Sustentável
- Desenvolver a Capacidade Organizacional
- Gerir com Agilidade

Promover de forma ética e transparente os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente Compromissos:

Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:

- Prestação de Contas e responsabilidade Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente
- Transparência Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto
- Comportamento Ético Assegurar o compromisso de todos e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas.
- Promover uma gestão responsável dos recursos naturais
- Respeito pelos interesses das partes interessadas Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem estar e saúde dos seus trabalhadores
- Respeito pelo Estado de Direito Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associado ao desenvolvimento das atividades
- Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS
- Direitos Humanos Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

Sistema de Proteção Social de Cidadania

Subsistema de ação social

Tem como objetivos 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 respetivas 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 proteção 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 adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

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, 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 proteção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa coletiva 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 Financeiros



Orçamento aprovado 2012

(3) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,56

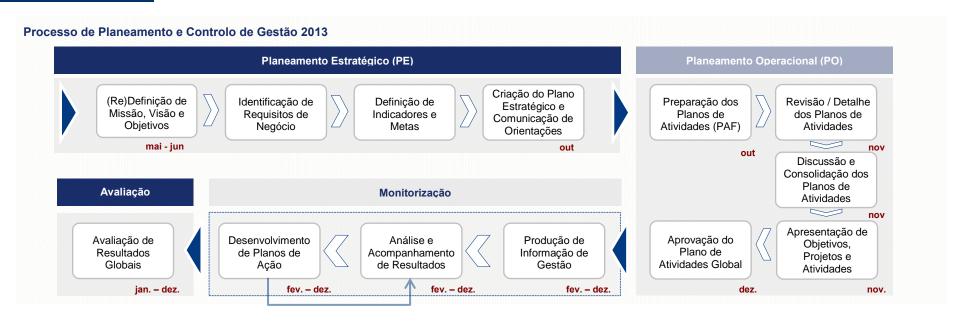
Orçamento em SIF (ainda não existe confirmação oficial do IGFSS, IP)

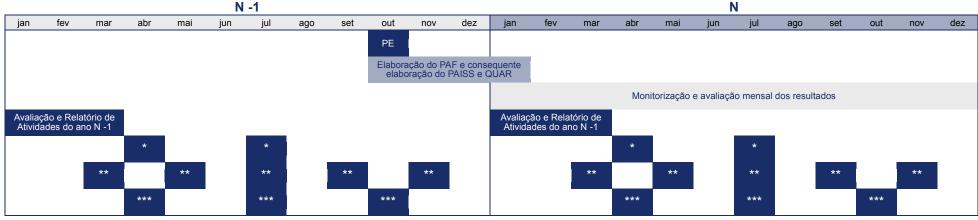
^



Instituto de Informática, **IGFSS** Ministério da Solidariedade da **IEFP** Segurança Social Caixa Geral de Contribuintes **Aposentações** Beneficiários **CPCJ** Ministério das Finanças Trabalhadores INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, LP. SEGURANCA SOCIAL Ministério da Justiça IPSS ou Equiparadas Instituições de Segurança Social Ministério da Saúde Congéneres Estrangeiros Ministério da Educação Autarquias

* Ánálise acumulada global





*** Avaliação do QUAR

** Análise da gestão de topo

¹²



Indicadores OE, RN e AF

OE Requisito Negócio		Áreas funcionais										Total				
OE			AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	TOTAL
	1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das		5			16									21
	1.2	respostas sociais Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					13	1							1	15
1	1.2	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					10	'							'	10
	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					1				15	15			4	35
		Total OE1		5			40	1			15	15			5	81
	2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3					6
	2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						2								2
	2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas														-
	2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas							1							1
2	2.5	Controlar a gestão de contribuições									6					6
	2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições							5							5
	2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação									2					2
	2.8	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo														-
		Total OE2						5	6		11					22
	3.1	Assegurar a qualidade do atendimento				6										6
	3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente				11						1				12
3	3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto														-
		Total OE3				17						1				18
	4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização											1	2		3
	4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização				2								2		4
4	4.3	Melhorar as condições de trabalho												4		4
	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores												7		7
		Total OE4				2							1	15		18
	5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	3							2	11	5				21
	5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras														-
	5.3	Controlar a execução do Orçamento		1					2							3
_	5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	2	11	6		3			1		2	9			34
5	5.5	Otimizar os processos do ISS,IP		4								1	1	3		9
		Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1									2				3
	5.7	Racionalização de recursos														-
		Total OE5	6	16	6		3		2	3	11	10	10	3		70
		Total Geral	6	21	6	19	43	6	8	3	37	26	11	18	5	209

Sigla

AGI

APO

AQGR

CGC

DSP

Fisc

GCF

JC

PC

PD

PE

RH

RP

Descrição

Análise e Gestão da Informação

Administração, Património e Obras

Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco

Comunicação e Gestão do Cliente

Desenvolvimento Social e Programas

Fiscalização

Gestão e Controlo Financeiro

Jurídico e Contencioso

Prestações e Contribuições

Prestações Diferidas

Planeamento e Estratégia

Recursos Humanos

Riscos Profissionais

Objetivo estratégico 1 Assegurar a proteção e inclusão social Requisitos de Negócio: 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de

desenvolvimento social

prestações

		QUAR/						Periodio	idade	Meta	a Global	Prog.			In	dicador				_	Freq. de	
Ref		PAISS	RN		Objetivos / Ati	vidades e Proje	etos	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designa	ıção		Fórmula	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
APO_0.1	l1	PAISS	1.1	Asseg	jurar a emiss	são de parece	r técnico	jan	dez	100%	107%		Grau de	concretizaçã	ăo das atividades		Média ponder concretização			00%	Mensal	Simõe s Montei
APO_0.1	A1	PAISS	1.1	Emitir pa		o às solicitaçõ ao DAPO	es que são	jan	dez	80%	95%				nitidos no prazo ensecutivos)		Pareceres en al de parecere			25%	Mensal	Simõe s Montei
APO_0.1	A2	PAISS	1.1		enciamentos	o de Parecere de Respostas o definido		jan	dez	97%	100%		licencia				Pareceres Em os Pareceres			25%	Mensal	Simões Monteiro -
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo		/ila Real	Viseu
Metas	С	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%
Distritais	S	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%
APO_0.1	A3	PAISS	1.1	relatórios	de acompan	dos parecere hamento para no prazo def	o Fundo de	jan	dez	97%	100%		acompa Socorr	nhamento p	cos e relatórios d ara o Fundo de itidos no prazo s úteis)	(IN° I	Pareceres e re /Nº Total de P Socorro S			25%	Mensal	Simões Monteiro -
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	١ ,	/ila Real	Viseu
Metas	С	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%
Distritais	S	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%
APO_0.1	A4	PAISS	1.1	acom	npanhamento	de pareceres o a nível nacio ARES, POPH,	nal dos	jan	dez	97%	100%		acompanh Inves	amento para	cos e relatórios d a os Programas idos no prazo s uteis)	de Praz	Pareceres e re o/Total Parece ogramas de l	eres e relatório	os para 🛭 2	25%	Mensal	Simões Monteiro -
i		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	٠,	/ila Real	Viseu
Metas	С	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%
Distritais	S	100%	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	,	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%

D. f	QUAR/	Objetivos / Atividados a Dysistos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Daga	Freq. de	Dane .
Ref	PAISS	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
DSP_0.2 A	A1 PAISS 1.1	Alargamento da rede SNIPI	jan	dez	20%	25%		% de crianças acompanhadas pelo SNIPI face às potenciais crianças com necessidade de IP	(Nº de crianças acompanhadas pelo SNIPI/Nº total de crianças com potenciais necessidades de IP)*100		Trimestral	Manuel B. Mendes

Re	e .	QUAR/	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indi	cador	Booo	Freq. de	Resp
Re	1	PAISS	KIN	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
DSP_0.2	? A2	QUAR	1.1	Aumento da rede de cooperação existente na área de IP	out	dez	30%	40%		% de aumento do nº de acordos/ protocolos no âmbito da Intervenção precoce	(Nº novos acordos/protocolos celebrados/Nº de acordos existentes em dez de 2012)*100		Trimestral	Manuel B. Mendes

D-4		QUAR/	DN		Shindiyaa / Adiy	idadaa a Dr-'-t		Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.		Indi	cador		Peso	Freq. de	Dagii
Ref		PAISS	RN	U	objetivos / Ativ	ridades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designaç	ão	Fá	rmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
DSP_0.3	A1	PAISS	1.1	Alargan		e de Estabeleo ializados	cimentos	jan	dez	1	2		Nº de novos LIJ espe funcionamento			s LIJ especializados el namento em 2013	m	Semestral	Manuel B. Mendes
		QUAR/	, 1					Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.		Indi	cador			Freq. de	
Ref		PAISS	RN	O	Objetivos / Ativ	idades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designaç			rmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
DSP_0.6	l1	QUAR	1.1	Garanti		itação do Prog cia Alimentar	grama de	jan	dez	80%	90%		Percentagem de Proto no âmbito do Programa alimenta	a de emergência		colos assinados no ano ocolos Previstos)*100	o/N°	Mensal	Manuel B.Mendes
Ref		QUAR/	RN	0	Objetives / Ativ			Periodi	ridade	Mota (Global	Duna						Eroa do	
Kei									o.uuuc	Wieta	J.ODU.	Prog.		Indi	cador		Booo	Freq. de	Boon
		PAISS			Objetivos / Atividades e Projetos ntir o cumprimento dos objetivos dos ogramas assegurando o grau de cretização dos indicadores físicos		os	Inicio	Fim	C	S	mensal	Designaç			rmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
DSP_4.1	l1	PAISS		Garanti Pro	ir o cumprime gramas asse	ento dos objeti gurando o gra	ivos dos au de						Designaç Grau de concretização de execução física d	ão dos indicadores	Valor médio das metas es	rmula de Cálculo do grau de concretizaç tabelecidas em cada u execução físicas de ca programa.	ção ıma 400%	Monit.	Resp
DSP_4.1	I1	PAISS		Garanti Pro conc	ir o cumprime gramas asse retização dos	ento dos objeti gurando o gra	ivos dos au de físicos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Grau de concretização	dos indicadores os programas	Valor médio das metas es	do grau de concretizaç stabelecidas em cada u execução físicas de ca	ção ıma 400%	Monit.	
_		PAISS	1.1	Garanti Pro conc	ir o cumprime gramas asse retização dos Programas de	ento dos objeti gurando o gra s indicadores f	ivos dos au de físicos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Grau de concretização de execução física d	dos indicadores os programas eguintes	Valor médio das metas es	do grau de concretizaç stabelecidas em cada u execução físicas de ca	ção ima ada 100%	Monit.	
DSP_4.1	A1	PAISS PAISS	1.1	Garanti Pro conc	ir o cumprime gramas asse retização dos Programas de	ento dos objeti gurando o gra s indicadores f	ivos dos au de físicos	Inicio	Fim	100%	S	mensal	Grau de concretização de execução física d Detalhe nos quadros se	dos indicadores os programas eguintes	Valor médio das metas es	do grau de concretizaç stabelecidas em cada u execução físicas de co programa.	ção juma ada 100%	Monit.	
DSP_4.1	A1	PAISS PAISS	1.1	Garanti Pro conc	ir o cumprime gramas asse gretização dos Programas de	ento dos objeti gurando o gra s indicadores f Desenvolviment de Investimento	ivos dos au de físicos	jan	Fim dez	100%	s 116%	mensal	Grau de concretização de execução física d Detalhe nos quadros se Detalhe nos quadros se	dos indicadores os programas eguintes eguintes Portalegre 100%	Valor médio das metas e das taxas de	do grau de concretizaç stabelecidas em cada u execução físicas de ca programa. arém Setúbal V ()	zão ima ada 100% 50% 50%	Monit. Mensal	UAP

		QUAR/						Periodic	idade	Meta C	Global	Prog.			In	dicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN		Objetivos / Ati	vidades e Proje	itos	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designa	ção		Fórmula	de Cálculo	Pe	so Monit.	Re
OSP_4.1	A1	PAISS	1.1	P	rogramas de	Desenvolvimo	ento	jan	dez	100%	114%				o dos indicadore dos programas	s das	or médio do gra metas estabele taxas de execu prog	ecidas em cada	a uma 50	% Mensal	
<u>.</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
Metas	С	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%		00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1009
Distritais	S	122%	,	105%	116%	114%	111%	111%	116%	11	10%	116%	114%	115%	125%	115%	112%	116%	117%	121%	1219
OSP_4.1	A1.1	PAISS	1.1	PCAA		a Comunitário a Carenciados		jan	dez	78%	96%	X	Grau de	concretizaç	ão do programa	N.º	de beneficiário beneficiários	s abrangidos/N previstos*100		Mensal	<u> </u>
<u>.</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	F	-aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
Metas	С	80%		95%	80%	95%	95%	80%	80%	8	31%	93%	97%	88%	60%	63%	97%	95%	80%	80%	809
Distritais	S	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	10	00%	100%	100%	100%	72%	75%	100%	100%	100%	100%	100
OSP_4.1	A1.2	PAISS	1.1	PAIES – I		Apoio ao Inve entos Sociais	stimento em	jan	dez	88%	100%	Х	Grau de	concretizaç	ão do programa		funcionamento	oamentos em o/N.º de projeto izados*100	os	Mensal	
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	F	-aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
Metas	С	n.a.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	r	n.a.	n.a.	67%	n.a.	n.a.	75%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a
Distritais	S	n.a.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	r	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a
OSP_4.1	A1.3	PAISS	1.1	CLDS –		cais de Deser locial	nvolvimento	jan	dez	70%	82%	X	Grau de	concretizaç	ão do programa		estinatários do alificação (EIX0 aprova			Trimestral	
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	F	-aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
Metas	С	73%		95%	60%	94%	89%	95%	60%	8	37%	71%	92%	60%	70%	64%	n.a.	60%	60%	60%	609
Distritais	S	88%		100%	72%	100%	100%	100%	72%	10	00%	85%	100%	72%	89%	77%	n.a.	72%	72%	72%	72°
)SP_4.1	A1.4	PAISS	1.1	PAQPIEF		de Apoio e Qu ida PIEF	alificação da	jan	dez	79%	88%	X	Grau de	concretizaç	ão do programa	٨	lº destinatários destinatários	do Programa/ aprovados*100		Trimestral	
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		-aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
Metas	С	n.a.		n.a.	80%	75%	90%	n.a.	75%		95%	76%	86%	80%	n.a.	90%	88%	n.a.	75%	n.a.	n.a
Distritais	S	n.a.		n.a.	90%	90%	100%	n.a.	85%	10	00%	88%	100%	90%	n.a.	100%	100%	n.a.	85%	n.a.	n.a

D. 1		QUAR/	D.		N-1-41 (4 4 1	daladaa a Book d		Periodic	idade	Me	ta Global	Prog.				Indicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN	U	objetivos / Ativ	vidades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula	de Cálculo	Pes	Monit.	Resp
DSP_4.1	A2	PAISS	1.1		Programas o	de Investiment	0	jan	dez	61%	72%	X	Та	ıxa de execu	ução física		de equipamento funcionamento contratualizado orçame	/N.º de projet	os 50%	Mensal	NPDI
<u>.</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	77%		41%	45%	18%	23%	62%	54%		58%	47%	78%	77%	22%	52%	77%	60%	48%	64%	71%
Distritais	S	88%		65%	51%	27%	31%	78%	77%		68%	59%	86%	85%	44%	65%	86%	67%	57%	72%	85%
DSP_4.1	A2.1	PAISS	1.1	PARES - F		Alargamento entos Sociais	da Rede de	jan	dez	68%	77%	X	Grau de	concretizaç	ção do program	ıa	funcionamento	pamentos em p/N.º de projet lizados*100		Mensal	NPDI
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	84%		63%	51%	n.a.	n.a.	74%	60%		74%	50%	88%	82%	n.a.	57%	81%	62%	n.a.	n.a.	74%
Distritais	S	96%		88%	55%	n.a.	n.a.	87%	80%		81%	50%	93%	88%	n.a.	71%	88%	67%	n.a.	n.a.	82%
DSP_4.1	A2.2	PAISS	1.1		de Desenvol	rama de Invest Ivimento da Ac entral)		jan	dez	0%	70%	X	Grau de	concretizaç	ção do program			ntos com licer .º de projetos lizados*100		Mensal	NPDI
*		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	n.a.		0%	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.		0%	n.a.	0%	0%	n.a.	0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Distritais	S	n.a.		100%	50%	n.a.	n.a.	50%	n.a.		100%	n.a.	50%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
DSP_4.1	A2.3	PAISS	1.1	POPH - 6		na Operaciona mano)	ıl Potencial	jan	dez	43%	58%	X	Grau de	concretizaç	ção do program			ntos com licer .º de projetos lizados*100		Mensal	NPDI
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	31%		25%	35%	40%	43%	42%	33%		20%	45%	50%	50%	20%	38%	71%	33%	25%	75%	63%
Distritais	S	38%		38%	40%	60%	57%	58%	67%		30%	64%	63%	63%	40%	46%	82%	67%	50%	88%	94%

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref		QUAR/	RN		histiyas / Ativ	vidades e Projet		Periodio	cidade	Meta (Global	Prog.	_		In	dicador			Pes	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN		objetivos / Ativ	vidades e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	res	Monit.	Kesp
DSP_0.3	I1	QUAR	1.2	Acolhimen formar e a de C	nto Institucio avaliar as Ins rianças e Jo	cação do Siste onal -Apoiar, ao stituições de Ao vens que não PAQAI e ou SE	companhar, colhimento sejam	jan	dez	80% o	90%		não são SERE+ e	Beneficiárias	Acolhimento que s do PAQAI e/ou ilvo de três açõe hamento	não SERE 3 açõe s Institu	são Beneficiái ÷ e que foram es de acompar ições de Acolh Beneficiárias o	de Acolhimentorias do PAQAI alvo de pelo rahamento/Nº to immento que nã do PAQAI e/ou +)*100	e/ou nenos otal de áo são	Pontual (julho, outubro e dezembro	
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évoi	ra F	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80%	% 8	30%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	% 9	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref		QUAR/	DN	_	Nhindiyaa / Adiy	vidades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.				Indicador			Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN		objetivos / Ativ	ridades e Projet	.08	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	Pes	Monit.	Kesp
DSP_0.3	I2	QUAR	1.2	Acolhimer formar e	nto Institucio avaliar as Ins cas e Jovens	cação do Siste nal -Apoiar, ao stituições de Ao que sejam Be N e SERE +	companhar, colhimento	jan	dez	80%	90%		são Benefio e que fo	ciárias do P	Acolhimento qu AQAI e/ou SEF duas ações de amento	ie são B RE+ e d e acom de A	le Instituições of eneficiárias do que foram alvo panhamento/N colhimento quo do PAQAI e/or	PAQAI e/ou s de duas açõe o total de Insti e são Benefic	SERE+ s de tuições ciárias	Pontual (julho e dezembro)	Manuel B. Mendes
<u> </u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80°	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Distritai	s S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	909	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref		QUAR/	DN	0	histores / Atio	ridades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Ir	ndicador			Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	ndades e Projet	.os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula c	de Cálculo	Pes	Monit.	Kesp
DSP_0.7	l1	QUAR	Respostas Sociais com Acordo de Coopera			jan	dez	55%	60%	X	coopera elaboraç	ação acomp ão do respe	is com acordo d panhadas, com etivo relatório, de al de cooperação	e coop 20 Proce	e respostas so eração e com 13 de acordo edimentos da C spostas sociais cooperad	relatório técnio com o Manual Cooperação / I	co em I de N.º de	Mensal	Manuel B.Mendes		
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	60%		55%	55%	55%	60%	60%	55°	%	55%	55%	55%	50%	60%	50%	55%	45%	55%	60%	55%
Distritais	S	70%		60%	60%	60%	70%	70%	60°	%	60%	60%	60%	60%	70%	60%	60%	50%	60%	70%	60%

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref		QUAR/	RN	01	hindiyan / Adiy	ridades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			I	ndicador			Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	ridades e Proje	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	Pes	Monit.	Resp
DSP_0.7	12	PAISS	1.2	Respostas garantindo	Sociais cor que não hou	anhamento té n Acordo de C uve respostas nos últimos 24	Cooperação sociais sem	jan	dez	90%	100%	X	acompanl com acompa respetivo	nacordo de o nhadas, com	ltimos 24 mese cooperação n elaboração de le acordo com	acon es, con relat c com c Coop	(N.º de respos npanhadas no m acordo de c tório técnico e n o Manual de peração / N.º d om acordo de acompanhad	s últimos 24 m ooperação e c m 2013 de ac Procedimento le respostas so cooperação na	neses com cordo s da ociais	Mensal	Manuel B.Mendes
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra I	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	n.a	90%	90%	90%	909	% 9	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Distritais	S	100%		100%	n.a	100%	100%	100%	100	% 1	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ref		QUAR/ PAISS	DN	^	histiras / Ativ	idadaa a Dualat		Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.			I	ndicador			D.	so Freq. d	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjelivos / Aliv	ridades e Projet	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula (de Cálculo	re	Monit.	Kesp
DSP_0.7	13	QUAR	1.2			anhamento té s com Licencia		jan	dez	50%	60%	X	acompa respetiv	nhadas con	ciais licenciadas n elaboração do de acordo com c ucrativos	acc resp	de respostas ompanhadas c petivo relatório al dos lucrativ sociais licer	om elaboraçã , de acordo d	io do om o	Mensa	Manuel B.Mendes
<u>L</u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	50%		50%	50%	50%	50%	50%	509	%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Distritais	S	60%		60%	60%	60%	60%	60%	60'	%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%

Ref QUAR/ PAISS	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Poon
PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Pesu	Monit.	Kesp
DSP_1.2.7 A1 PAISS	1.2	Conceção do modelo de acolhimento familiar	jan	set	0 atrasos	(- 20 du)		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado		Pontual (setembro)	Isabel Pastor

Def	QUAR/	DN	Objetivos / Athidadas a Braintas	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	D	Freq. de	Dana
Ref	PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
DSP_1.2.7 A2	PAISS	1.2	Elaboração de um produto informativo e divulgação da resposta de acolhimento familiar	set	dez	0 atrasos	(- 20 du)		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado		Pontual (dezembro)	Isabel Pastor

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref		QUAR/	DN	Objetivos / Atividados o Broistas	Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Resp
Ket		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
DSP_3.2	I1	PAISS	1.2	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para 2013	jan	dez	100%	114%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Semestral	Paulo Santos
DSP_3.2	A1	PAISS	1.2	Definir as respostas sociais a avaliar no período	jan	jan	31-jan	-5 du		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	5%	Mensal	
DSP_3.2	A2	PAISS	1.2	Definir indicadores transversais de avaliação a ter em conta na análise de cada resposta social e criar instrumento de avaliação	jan	mar	28-mar	15-mar		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	25%	Trimestral	
DSP_3.2	A4	PAISS	1.2	Monitorização das visitas de avaliação das respostas sociais	mai	set	4	5		N.º de monitorizações	N.º de monitorizações efetuadas	20%	Mensal	iulo Santos
DSP_3.2	A5,I1	PAISS	1.2	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de cada uma das respostas sociais	nov	dez	31-dez	13-dez		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	20%	Anual	Pa
DSP_3.2	A5,I2	PAISS	1.2	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de e cada uma das respostas sociais	nov	dez	4	4,5		Índice de qualidade	Média ponderada das pontuações obtidas em cada um dos critérios avaliados.	30%	Anual	

Def	QUAR/	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Door.
Ref	PAISS	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
FISC_0.4 I1	PAISS 1.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.	jan	dez	2.150	2.365	X	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais		Trimestral	DF

Ref	QUAR/	- N	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Dana -	Freq. de	Dana
Rei	PAISS	KIN .	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
RP_0.3 A1	I PAISS 1	1.2	Assegurar a avaliação do ambiente laboral do posto de trabalho	jan	dez	80%	90%		% de relatórios de avaliação do ambiente laboral concluídos até ao prazo de referência de 10 dias	(N.º de relatórios produzidos no prazo máximo / Total de relatórios produzidos) * 100		Mensal	Pedro Machad o

1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Atheidedes a Braintes	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	India	cador	Door	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
DSP_0.5	I1	PAISS	1.3	Otimizar o processo de atribuição dos Produtos de Apoio	jan	dez	100%	129%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Semestral	Manuel B.Men des
DSP_0.5	A1	PAISS	1.3	Operacionalizar o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) no âmbito das competências do ISS, IP	jan	dez	30-dez	15-dez		Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	40%	Semestral	
DSP_0.5	A1.1	PAISS	1.3	Elaborar Manual de Procedimentos para Atribuição de Produtos de Apoio	jan	fev	0 atrasos	(- 5 du)		Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	35%	Semestral	8
DSP_0.5	A1.2	PAISS	1.3	Divulgação/Implementação de Manual de Procedimentos	mar	mar	0 atrasos	(-5 du)		Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	10%	Semestral	el B. Mend
DSP_0.5	A1.3	PAISS	1.3	Monitorização da aplicação do Manual de Procedimentos	abr	dez	1	2		n.º de monitorizações realizadas	n.º de monitorizações realizadas	20%	Semestral	Manue
DSP_0.5	А3	PAISS	1.3	Elaborar Relatório Anual 2012 dos Produtos de Apoio financiados pelo ISS, IP	jan	mar	29-mar	(-2 du) (26 mar)		Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	20%	Semestral	
DSP_0.5	A4	PAISS	1.3	Avaliar e reorganizar a Rede de Centros Especializados de prescrição de PA	jan	mai	30-mai	15-mai		Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	15%	Semestral	

Re			QUAR/ PAISS	DN	Ol	-1-41 / 841	idadaa a Dualat		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador			ь.	so Fred	. de Res	
Re	er		PAISS	KIN	OI.	ojetivos / Ativ	idades e Projet	.08	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	P	Mo	nit.	þ
DSP_1.3	3	11	PAISS	1.3		jovens em s	ção de respos situação de ab mo escolar		mai	dez	80%	100%		foram alv		nças e jovens que ão e de proposta namento	(IN°C	le crianças e j ianças e jove			Junho Do (perí letiv	odos 🖺	Alves
			Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Rea	Viseu	
Metas	5	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80°	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
Distrita	ais	S	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100	% 1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	,

Ref		QUAR/ PAISS	DN	0	biotivos / Ativ	vidadas a Dusiat		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador				eso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	Oi	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula c	de Cálculo		eso	Monit.	Resp
DSP_2.1.2	l1	PAISS	1.3	planeame	nto dos CLA Desenvolvir	ção dos instrur AS (Diagnóstico mento Social e ação)	os Sociais,	jan	dez	50%	60%	X	Taxa de a	tualizações de planea	dos instrumento mento		de instrumento alizados/Nº de planeame				Mensal	Jacqueline Barreto
<u> </u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila	ı Real	Viseu
Metas	С	65%		33%	79%	61%	45%	80%	439	%	60%	50%	42%	60%	33%	48%	33%	49%	47%	5	7%	50%
Distritais	s	70%		40%	83%	67%	55%	84%	55°	%	65%	60%	50%	67%	40%	59%	40%	64%	60%	6	7%	56%

1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Ref		QUAR/		Oh	vietives / Ativi	idades e Projet	loo.	Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.			l	Indicador			Pe	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Oi.	Jelivos / Alivi	idades e Proje	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula o	le Cálculo	re	Monit.	Kesp
DSP_2.3	А3	PAISS	1.3		s no sistem	ção dos ateno a informático erção)		jan	dez	75%	90%		% de	atendiment	os registados		de atendimer stema/ Nº total efetuad	de atendime		Mensal	Patrícia Serra
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%	6	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	6	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref		QUAR/	RN	^	histiyas / Ativ	vidades e Projet		Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.			l	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjelivos / Aliv	vidades e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula d	de Cálculo	-	esu	Monit.	Kesp
DSP_0.4	I1	PAISS	1.4	processo	o de RSI dev de inserção a	mílias requere vidamente instr após 40 dias d NLI	ruído têm	jan	dez	90%	95%		devidame		m processo o e CI até 40 di o ao NLI	dia as fam	al de CI assina s após envio a ílias com proca ruído enviados janeiro de 2	ao NLI/N ^ò tota esso devidar	al de mente		Mensal	Manuel B. Mendes
<u>L</u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	١	/ila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	6	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	6	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%

Ref		QUAR/	RN		N-1-41 (A 41-	dalada a Buala		Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador				Peso	Freq. de	
Ket		PAISS	KN	,	Digetivos / Ativ	vidades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PC_0.2	A1	PAISS	1.4			a e a eficácia o s de Parentalid		jan	dez	100%	106%		Grau de (concretizaçã	áo das atividad		Média ponder concretização			100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A1.1	QUAR	1.4			referência no d de parentalida		jan	dez	94%	97%				uerimentos co inferior ou igua as	ala temp	de requerime oo inferior ou iç requerimento	gual a 30 dias	s / Total	40%	Mensal	CDist
i.		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	ı	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	94%		94%	94%	94%	94%	94%	94%		94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%		94%	94%
Distritais	S	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%		97%	97%
PC_0.2	A1.2	PAISS	1.4			referência no d siais de parenta		jan	dez	85%	90%				uerimentos con inferior ou igua as	ala temp	de requerime oo inferior ou ig requerimento	gual a 30 dias	s / Total	40%	Mensal	CDist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	ı	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%		85%	85%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%
PC_0.2	A1.3	QUAR	5.1	Assegu		e produtividade n de parentalidade	nédia nas						\	/er RN 5.1						20%		

Ref		QUAR/	RN		Na ! - 4! / A 4!.	dalada a Busta		Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.			lı	ndicador				Peso	Freq. de	
Ref		PAISS	KN	C	Objetivos / Ativ	ridades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PC_0.2	A2	PAISS	1.4			a e a eficácia o s de Desempro		jan	dez	100%	108%		Grau de o	concretizaçã	ão das atividade		Média ponder concretização			100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A2.1	QUAR	1.4			referência no d s de desempre		jan	dez	85%	90%				uerimentos com inferior ou igua as	la tèmp	de requerime o inferior ou iç requerimento	gual a 30 dias	/ Total	40%	Mensal	CDist
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do		Vila Real	Viseu
Metas	С	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%)	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%		85%	85%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%
PC_0.2	A2.2	PAISS	1.4			referência no d ial de desemp		jan	dez	75%	82%				uerimentos com inferior ou igua as	la tèmp	de requerime o inferior ou iç requerimento	gual a 30 dias	/ Total	40%	Mensal	CDist
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%)	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%		75%	75%
Distritais	S	82%		82%	82%	82%	82%	82%	82%)	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%		82%	82%
PC_0.2	A2.3	QUAR	5.1	Assegurar o		odutividade nas p emprego	orestações de						١	/er RN 5.1						20%		

Ref		QUAR/	DN		biotivos / Ativ	vidades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.				Indicador				Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ati	vidades e Projei	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PC_0.2	А3	PAISS	1.4			a e a eficácia o ões de Doença		jan	dez	100%	105%		Grau de d	concretizaçã	o das atividade		Média pondera concretização			100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A3.1	QUAR	1.4	Cumprir os		referência no d sos de doença		jan	dez	95%	98%				uerimentos cor inferior ou igua s	ala tèmp	de requerime o inferior ou ig requerimento	ual a 25 dias	s / Total	80%	Mensal	CDist
<u>L</u>	<u> </u>	Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évoi	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana o Castel		Vila Real	Viseu
Metas	С	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	6	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%
Distritais	S	98%		98%	98%	98%	98%	98%	98%	6	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%		98%	98%
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar o		odutividade nas p pença	orestações de						V	er RN 5.1						20%		

Ref		QUAR/	RN		N-1-41 / A41-	dalada a Buda		Periodic	idade	Meta	Global	Prog.			ı	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Ket		PAISS	KN	,	Dojetivos / Ativ	vidades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PC_0.2	A4	PAISS	1.4	Assegur		a e a eficácia o cões Familiares		jan	dez	100%	107%		Grau de o	concretizaçã	ão das atividade		Média ponder concretização			100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4			referência de d de abono de fa		jan	dez	70%	75%		Percentage	em de proce 30 dia	essos deferidos as		Processos De al de Processo			40%	Mensal	CDist
······		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	70%		70%	70%	70%	70%	70%	70%		70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%		70%	70%
Distritais	S	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%		75%	75%
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4			referência de d ono de família		jan	dez	80%	85%		Percentage	em de proce 30 dia	essos deferidos as		Processos De al de Processo			40%	Mensal	CDist
-		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		80%	80%
Distritais	S	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%		85%	85%
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1	Assegura		rodutividade nas niliares	prestações						V	/er RN 5.1						20%		

Ref		QUAR/ PAISS	DN	O.		idades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador				Peso	Freq. de	Dane.
Rei		PAISS	KIN	Oi.	ojetivos / Ativ	idades e Projet	.08	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	,	Peso	Monit.	Resp
PC_0.2	A5	PAISS	1.4			razos de referência no deferimento sos de bonificação por deficiência			dez	65%	72%		Percentage	em de proce 40 dia	essos deferidos a as		Processos Dei al de Processo				Mensal	CDist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	٧	'ila Real	Viseu
Metas	С	65%		65%	65%	65%	65%	65%	65°	%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%		65%	65%
Distritais	S	72%		72%	72%	72%	72%	72%	729	%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%		72%	72%

Ref		QUAR/	AR/ SS RN Objetivos / Atividades e Projetos					Periodic	idade	Meta	Global	Prog.			In	dicador			ъ.	Freq. d	e Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	ndades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	P	Monit	Resp
PC_0.2	A7	PAISS	AISS 1.4 Cumprir os prazos de referência de deferime dos processos de subsídio de funeral					jan	dez	85%	90%		Percentage	em de proce 30 dia	ssos deferidos a ıs		Processos Dei Il de Processo			Mensa	CD Ist
<u>-</u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85%	6	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	6	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref		QUAR/	RN	_	biotivos / Ativ	idadaa a Duala		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			I	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Ret		PAISS	KN	U	Djetivos / Ativ	vidades e Projet	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula	de Cálculo		Peso	Monit.	Kesp
PC_0.2	A9	PAISS	1.4			e a eficácia da nento Social do		jan	dez	100%	111%		Grau de o	concretizaçã	ão das atividade		Média ponder concretização			100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A9.1	PAISS	1.4	Cumprir os		referência de o essos de RSI	deferimento	jul	dez	85%	90%		20 dias, de dos	duzido o ter processos a	essos deferidos mpo desde o en ao NLI até à oração do contra ção	vio (N.º	Processos De al de Processo			80%	Mensal	CDist
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana o Caste		Vila Real	Viseu
Metas	С	85%		85%	85%	85%	85%	85%	85	%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%)	85%	85%
Distritais	S	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%)	90%	90%
PC_0.2	A9.2	PAISS	5.1	Assegi	urar os níveis (de produtividade	no RSI						,	Ver RN 5.1						20%		

Ref		QUAR/	RN	_	histiyas / Ativ	ridades e Projet	~~	Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.			I	ndicador			В	so Fred	. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjelivos / Aliv	idades e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula o	de Cálculo	F	Mo	nit.	Kesp
PD_0.1	A1	QUAR	1.4			édio de deferii Pensão de Vell		jan	dez	53	47											
PD_0.1	A1.1	QUAR	1.4			édio de deferii ão de Velhice		jan	dez	28	25			médio de d rocessos, p	eferimento dos onderado	cada	atório (tempo n mês x nº total / Somatório d	processos d	e cada	Mei	ısal	iguel Sá
PD_0.1	A1.2	QUAR	1.4		s de Pensão	édio de deferio de Velhice no tritais		jan	dez	25	22						de cada um	dos meses]				Σ
<u>k</u>	· k ······	Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Rea	ı \	Viseu
Metas	С	12		18	43	10	10	22	15		23	15	10	14	10	22	14	25	20	10		21
Distritais	S	10		16	38	9	9	19	13		20	13	9	12	9	19	12	22	18	9		18

Ref		QUAR/	DN		histivas / Ativ	vidades e Projet		Periodio	idade	Meta	Global	Prog.			l	ndicador				eso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN		objetivos / Ativ	vidades e Proje	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ação		Fórmula o	de Cálculo	r	620	Monit.	Kesp
PD_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegura		nédio de deferi s de Invalidez	mento dos	jan	dez	145	130					[Som:	atório (tempo n	nádio deferim	ento de			va.
PD_0.2	A1.1	PAISS	1.4			nédio de deferi Invalidez no C		jan	dez	45	40			médio de d rocessos, p	leferimento dos onderado	cada	mês x nº total / Somatório d	l processos d lo total de pro	e cada		Mensal	⁄liguel Sá
PD_0.2	A1.2	PAISS	1.4			nédio de deferi ez nos Centros		jan	dez	100	90						de cada um	dos meses]				~
-		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila	a Real	Viseu
Metas	С	70		58	280	64	34	100	50		110	85	110	100	75	77	115	75	95		54	60
Distritai	S	63		52	252	57	30	90	45		99	76	95	90	67	69	103	67	85		48	54

Ref		QUAR/	RN	^	histivas / Ativi	idades e Projet	•	Periodio	idade	Meta	Global	Prog.			ı	ndicador			В	eso F	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjelivos / Alivi	idades e Projei	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula d	de Cálculo	F	350	Monit.	Kesp
PD_0.3	A1	QUAR	1.4		sos de pensã	édio de deferi ão de sobrevi por morte		jan	dez	62	55									I	Mensal	
PD_0.3	A1.1	QUAR	1.4	proces	sos de pensã	édio de deferi ão de sobrevi morte no CNI	vência /	jan	dez	43	38			médio de d rocessos, po	eferimento dos onderado	cada	atório (tempo n mês x nº total / Somatório de de cada um	l processos d	e cada	I	Mensal	Miguel Sá
PD_0.3	A1.2	QUAR	1.4	proces	sos de pensã	édio de deferi ão de sobrevi nos Centros D	vência /	jan	dez	19	17						de edda din	r dos meses _j		I	Mensal	
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila	Real	Viseu
Metas	С	21		15	44	10	10	18	15		18	16	12	22	12	21	15	26	25	1	3	18
Distritais	S	18		13	39	9	9	16	13		16	14	10	19	10	18	13	23	22	1	1	16

Ref		QUAR/ PAISS	DN	O.		idadaa a Dualat		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Ind	cador			D.	so Freq.	le Resp
Kei		PAISS	KIN	O.	ojetivos / Ativ	idades e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula d	le Cálculo	P	Moni	. Kesp
PD_0.4	A1	QUAR	1.4	Assegurar		ximo de defer os de CSI	imento dos	jan	dez	80%	88%					de defe	ero de requeri erimento inferi e referência / Î requerimei	ior ou igual ao Número total	o prazo	Mens	Adilia Biscaia
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	809	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Distritais	S	88%		88%	88%	88%	88%	88%	889	%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%

Ref		QUAR/ PAISS R	N.	01	-1-41 / 841	idadaa a Duaisi		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Ir	ndicador			D.	so Freq.	de Resp
Rei		PAISS K	N	Oi	ojetivos / Ativ	idades e Projet	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	Pe	Mon Mon	t. Resp
PD_0.5	A1	QUAR 1	.4			édio de deferi são social de		jan	dez	70	63			médio de d rocessos, po	eferimento dos onderado	cada	tório (tempo n mês x nº total / Somatório d de cada um	processos d o total de pro	e cada	mens	al Adflia Biscaia
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	39		100	40	20	26	35	1:	5	35	30	50	33	30	30	55	62	40	28	20
Distritais	S	35		90	36	18	23	31	1:	3	31	27	45	29	27	27	49	55	36	25	17

Ref		QUAR/ PAISS	DN	0	histiyaa / Ativ	vidadas a Dusias		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			li	ndicador			Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	.os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	Pe	Monit.	Resp
PD_0.5	А3	PAISS	processos de pensão social de invalid				jan	dez	119	107			médio de d rocessos, p	eferimento dos onderado	cada	tório (tempo n mês x nº total / Somatório d de cada um	processos d o total de pro	e cada	mensal	Adília Biscaia	
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	103		100	270	90	37	100	50)	109	100	105	159	80	112	190	100	95	45	60
Distritais	S	92		90	243	78	33	90	4	5	98	90	94	143	72	100	171	90	85	40	54

Ref		QUAR/	DN	_	Shindings / Adin	idadaa a Dualat		Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.	-			Indicador			-	eso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	idades e Projet	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula	de Cálculo	,	eso	Monit.	Resp
PD_0.6	A1	PAISS	1.4	processo	s de complei	édio de deferii mento por dep social e previ	pendência	jan	dez	120	108											
PD_0.6	A1.1	PAISS	1.4		s de Comple			jan	dez	19	17			médio de d rocessos, p	eferimento dos onderado	de e	natório (Data d entrada) x (nº da mês) / (Sor cessos de cac	total process natório do tot	os de al de		mensal	Miguel Sá
PD_0.6	A1.2	PAISS	1.4		ocessos de Complemento por Dependência no CNP segurar o tempo médio de deferimento dos ocessos Complemento por Dependência no Centros Distritais				dez	101	90					pio	cessos de cac	ia um dos me	.363)]			-
		Aveiro)	Beja	Castelo		Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vi	la Real	Viseu	
Metas	С	69		58			80	50		90	58	90	100	54	104	130	67	100		40	44	
Distritais	S	62		52	243 55 20			72	45		81	52	81	90	48	93	117	60	90		36	39

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Attributes a Dusistas	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	India	cador	Dana	Freq. de	Bassa
Ket	,	PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
RP_0.1	l1	PAISS	1.4	Melhorar o desempenho na certificação da doença profissional	jan	dez	100%	121%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Francis co Marqu es
RP_0.1	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de organização dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa	jan	dez	45%	55%		% de pedidos na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência de 40 dias	(N.º de pedidos na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência / N.º total de pedidos)*100	33,4 %		
RP_0.1	A2	PAISS		Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos pedidos para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências	jan	dez	65%	75%		% de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias	(N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência/ N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos)*100		Mensal	Pedro Machado
RP_0.1	А3	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de conclusão dos pedidos na fase de atribuição de prestações	jan	dez	40%	50%		% de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência de 40 dias	(N.º de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência / N.º total de pedidos)*100	33,3 %		

Objetivo Estratégico 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional Requisitos de Negócio:

- Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- 2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
- 2.5 Controlar a gestão de contribuições
- 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

70%

75%

S

Metas Distritais Beja

70%

75%

Braga

70%

75%

Bragança

70%

75%

70%

75%

Branco

70%

75%

70%

75%

70%

75%

70%

75%

70%

75%

70%

75%

Portalegre

70%

75%

70%

75%

70%

75%

70%

75%

2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

		QUAR/						Periodio	idade	Meta	Global	Prog.				ndicador			_	Freq. de	
Ref		PAISS	RN]	Objetivos / Ativ	vidades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	Peso	Monit.	Res
FISC_0.1	l1	QUAR	2.1	Garantir a	eficácia na f	iscalização a d	contribuintes	jan	dez	5.500	6.050	X			cluídos em açõ contribuintes		de processos co de fiscalização			Trimestral	PF
Ref		QUAR/	RN	•	Obietivos / Ativ	vidades e Proje	tos	Periodio			Global	Prog.				ndicador			Pesc	Freq. de	Resp
		PAISS						Inicio	Fim	С	S	mensal	:	Designa	ção		Fórmula (de Cálculo		Monit.	
FISC_0.1	l2	QUAR	2.1	Garantir a	eficácia na f	iscalização a d	contribuintes	jan	dez	27	30	Х	Valor d	le contribuiçõ anulad (milhões de		V		uições apurada ladas de euros)	se	Semestral	DF
		QUAR/					l	Periodio	ehade.	Meta	Global	Prog.				ndicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN	(Objetivos / Ativ	vidades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa		nuioudoi	Fórmula (de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
FISC_0.3	l1	PAISS	2.1	Garantir a		orevenção do o a SS	crime contra	jan	dez	3.700	4.070	x	N.º dos p	orocessos cri concluí	me instaurados dos	e Nº to	otal de processo instaurados e	os de inquérito de concluídos		Trimestral	DF
Ref		QUAR/	RN		Objekture / Akti	vidades e Proje		Periodio	idade	Meta	Global	Prog.	-			ndicador			Pesc	Freq. de	- Bara
Ket		PAISS	KN		Objetivos / Ativ	vidades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal	i	Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	Pesc	Monit.	Resp
PC_0.3	A5	PAISS	2.1			nto dos proce uintes comunio		jul	407	90% até 30 dias	95% ate 30 dias				essos tratados ado (30 dias)	no (N.º	o processos trat processos co	tados no prazo oncluídos)*100	/ n.º	Mensal	CDist
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		QUAR/						Periodio	ohehi:	Mota	Global	Prog.				ndicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN		Objetivos / Ativ	vidades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa		nuiouuoi	Fórmula (de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PC_0.4	A2	QUAR	2.1		ompanhamen	or do Contribu ito personaliza es em carteira	ido dos	set	dez	70%	75%				contribuintes elo Gestor no estre		de contribuintes al de contribuint			Quadrimestr al	CDist
		ļ		i			Castelo	i.										·	Viana do		

70%

75%

70%

75%

Castelo

70%

75%

2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Ref		QUAR/	DN	Oh	siativaa / Ativi	150 60 60			cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador			D.	so Fred	. de Resp
Kei		PAISS	KIN	Oi.	ojetivos / Ativi	uaues e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula c	le Cálculo	r.	Mo	nit.
PC_0.4	A5	PAISS	2.1	Garantir a			s-crime nas	jan	dez	2110	2321			icipações-c erviço de Fis	rime remetidas a calização	o N.º de	e participações Serviço de I	s-crime envia Fiscalização	das ao	Mer	sal CO
·		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança		Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Rea	Viseu
Metas	С	150		90	150	60	60	62	12	0	150	120	40	269	150	199	110	65	150	90	75
Distritais	S	165		99	165	66	66	68	13	2	165	132	44	296	165	219	121	72	165	99	83

2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

Ref		QUAR/ PAISS	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Dane
Rei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
FISC_0.2	l1	QUAR	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações	jan	dez	19.500	21.450	X	N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	Nº de processos de fiscalização a agregados de RSI		Quadrimestr al	DF

Ref		QUAR/	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Dane.
Rei		PAISS	KIN	Objetivos / Attvidades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
FISC_0.2	12	PAISS	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações	jan	dez	6.250	6.875	X	N.º processos de fiscalização a outras prestações	N.º processos de fiscalização a outras prestações		Semestral	DF

2.5 Controlar a gestão de contribuições

Ref		QUAR/	RN	Ok	hiotivoo / Ativ	ridades e Projet	٠	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			lı	ndicador			D.	Freq.	le Resp
Kei		PAISS	KIN	O.	bjelivos / Aliv	nuaues e Proje	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	P	Moni	. Kesp
PC_0.4	A1	QUAR	2.5			io das Declara ributiva no pra		jan	dez	95% até 10 dias úteis	98% até 10 dias úteis			C emitidas r estabele Ref. = 10 di) (D	SC emitidas n pedidos de	o prazo/ Tota DSC) *100	l de	Mens	C C C Is
<u>L</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évoi	ra I	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	6 9	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Distritais	S	98%		98%	98%	98%	98%	98%	98%	6 9	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%

D-4		QUAR/	RN	_	I-1-41 / A 411	.d. d	4	Periodici	dade	Meta	Global	Prog.				Indicador				D	Freq. de	D
Ref		PAISS	KN	O	bjetivos / Ativi	idades e Proje	itos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaç	ção		Fórmula	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PC_0.4	А3	PAISS	2.5	Garantii	r resposta a r	reclamações	de divida	jan	dez	100%	107%		Grau de	concretizaçã	o das atividad		Média ponder concretização			100%	Trimestra	CDist
PC_0.4	A3.1	PAISS	2.5	Garantir r	resposta a re pr	clamações d azo	e divida no	jan	dez i	38% até 60 dias	93% até 60 dias		r	náximo estal	atadas no pra pelecido e calendário)	zo prazo	otal de reclam o/(Nº de reclai lamações per há mais de	mações trata	das+Nº onclusão	40%	Mensal	CDist
<u>L</u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana d Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	90%		90%	90%
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%	95%	90%	95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%
PC_0.4	A3.2	PAISS	2.5		o stock de re 11, pendente: data de 3			jan	dez 3	Até 1.12.20 13	Até 30.11.20 13)	fixado para	- · · · ·	o do calendár ou antecipaçã o n.º de dias		ório do n.º de Itecipação (-) plar		()	30%	Mensal	CDist
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana d Castelo		Vila Real	Viseu
Metas	С	Até 30.0 2013		Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.0 2013		2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 31.12. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.06. 2013	Até 30.0 2013)6. A	2013	Até 30.06. 2013
Distritais	s	Até 31.0 2013		Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.0 2013		31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 30.11. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.05. 2013	Até 31.0 2013)5. A	té 31.05. 2013	Até 31.05. 2013
PC_0.4	A3.3	PAISS	2.5		o stock de re dentes de co 31.12			jan	dez 3	Até 1.12.20 13	Até 30.11.20 13)	fixado para		o do calendár ou antecipaçã o n.º de dias		ório do n.º de Itecipação (-) plar			30%	Mensal	CDist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora		Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana d Castelo)	Vila Real	Viseu
Metas	С	Até 31.1 2013		Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.1 2013		2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.12. 2013	Até 31.1 2013		2013	Até 31.12. 2013
Distritais	s	Até 30.1 2013		Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.1 2013		30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.11. 2013	Até 30.1 2013	1. A	té 30.11. 2013	Até 30.11. 2013

2.5 Controlar a gestão de contribuições

Ref		QUAR/ PAISS	DN	O!	hiativaa / Ativi	idades e Proje	1 00	Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador			Pe	Freq. o	le Resp
Kei		PAISS	KIN	O.	bjetivos / Ativi	idades e Proje	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaç	ão		Fórmula (de Cálculo	re	Monit Monit	. Kesp
PC_0.5	A3	PAISS	2.5		ar a apresent os acordos p incump	jan	dez	até 50 dias úteis	até 45 dias úteis				resentação da (em dias útei	incump	médio de dia orimento e a c oroposta de re	lata da apres	entação	Mens	o ist		
<u> </u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	a I	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	até 50	du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50	du até	50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du
Distritais	S	até 45	du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45	du até	45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du

2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monit.	Kesh
GCF_0.4	I1	QUAR	2.6	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	jan	dez	100%	133%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Sandra Oliveir a
GCF_0.4	A1	QUAR	2.6	Diversificação dos canais de recebimentos	jan	dez	60%	80%		Grau de cumprimento das atividades	(N° atividades concluídas no prazo / N° atividades programadas)*100	35%	Mensal	Rute Correia
GCF_0.4	А3	QUAR	2.6	Assegurar a implementação do Home Deposit nas Tesourarias da Segurança Social	jan	dez	60%	80%		Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	35%	Mensal	Aida Costa
GCF_0.4	A4	QUAR	2.6	Implementação da modalidade de pagamento TB no âmbito RSI	jan	dez	60%	80%		Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	30%	Mensal	Alexan dra Pinto

2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Ref		QUAR/	BN	^	history / Ativ	dadaa a Duala		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			I	ndicador			-	eso	Freq. de	Dane .
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	vidades e Proje	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula d	le Cálculo		eso	Monit.	Resp
PC_0.3	А3	PAISS	2.7		ovendo a cor	ão de remune rreção dos err ções (stock)		jan	dez	-46%	-50%	X	Таха	de redução de remunera	dos erros das ções	refere	nº de erros das entes ao stock remunerações 1]*	no mês/nº de	e erros		Mensal	CDist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vi	ila Real	Viseu
Metas	С	-60%		-85%	-85%	-95%	-95%	-90%	-95°	% .	-90%	-95%	-95%	-40%	-90%	-60%	-90%	-80%	-95%		-90%	-85%
Distritais	S	-65%		-90%	-90%	-100%	-100%	-95%	-100	۱% -	-95%	-100%	-100%	-45%	-95%	-65%	-95%	-85%	-100%		-95%	-90%

Ref		QUAR/ PAISS	DNI	Ol	niotivos / Ativ	idades e Projet	00	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador			D.	so Freq. o	le Resp
Kei		PAISS	IXIN	O.	ojetivos / Ativ	idades e Frojet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo		Monit Monit	. Kesp
PC_0.3	A4	PAISS	2.7	promo	vendo a cor	rar a gestão de remunerações endo a correção dos erros das unerações do ano corrente			dez	43%	48%		Taxa de re	edução men remunera	isal dos erros da: ições	5	(Nº erros das corrigidos/N.' remunerações	de erros da:	S	Mens	OD ist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	50%		60%	55%	60%	60%	60%	60°	%	60%	60%	60%	35%	60%	50%	60%	55%	60%	60%	60%
Distritais	S	55%		65%	60%	65%	65%	65%	65°	%	65%	65%	65%	40%	65%	55%	65%	60%	65%	65%	65%

Objetivo Estratégico 3 Assegurar a satisfação dos clientes Requisitos de Negócio: 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Ref	QUAR/ PAISS R	N	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Poen
Kei	PAISS	.IN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Feso	Monit.	Kesh
CGC_0.2 I1	QUAR 3.		Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	mai	dez	3,6	4,0		Pontuação obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço.	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).		Trimestral	DCGC

Ref		QUAR/ PAISS	DNI		Objetives / At	tividades e Pro	nintae	Period	licidade	Meta (Global	Prog.			Indi	cador			Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	,	objetivos / Al	iividades e Fit	ojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula de	Cálculo	resu	Monit.	Kesh
CGC_0.3	A1	QUAR	3.1	Implen	nentar o ate	ndimento po	r marcação	jan	dez	18	22		Numero de S com um ou ma a funcio		atendimento	com um o	u mais post	de Atendim os de atendir r marcação		Trimestral	DCGC Cdist
-		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guard	a Leir	a Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Metas	С	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
Distritais	S	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1

Ref		QUAR/ PAISS	DN	,	Objetives / At	tividades e Pro	iotoo	Period	icidade	Meta (Global	Prog.			Ind	icador			Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	,	Objetivos / Al	lividades e Fio	ijetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula de	Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
CGC_0.3	A4	PAISS	3.1			gem de client u superior a 3		o jan	dez	34%	30%			s com tempos uperior a 30 n		de espera	igual ou sup	lidos com ter perior a 30 m endidos] * 10	inutos	Mensal	Cdist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guard	da Leiri	a Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Metas	С	35%		12%	49%	12%	11%	21%	10%	41%	8%	35%	65%	9%	50%	21%	34%	27%	23%	18%	65%
Distritais	S	31%		n.a.	43%	n.a.	n.a.	19%	n.a.	36%	n.a.	319	58%	n.a.	45%	19%	30%	24%	20%	n.a.	58%

Nota: Nos Centros Distritais de Beja, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Guarda, Portalegre e Viseu esta atividade não pode ser desdobrada para SIADAP 2 e 3

3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente

Ref	QUAR/	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Poon
Rei	PAISS KN	Objetivos / Attvidades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monit.	Kesp
CGC_0.1 I1	PAISS 3.2	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social	jan	dez	1.080	1.300		Nº de páginas atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas		Mensal	On .

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Atividades a Projetas	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
CGC_0.5	11	PAISS	3.2	Otimizar os suportes de informação do ISS	jan	dez	100%	120%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Marina Ferreir a
CGC_0.5	A1	PAISS	3.2	Análise e conceção de suportes de informação conforme Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"	jan	dez	100%	100%		Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	80%	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira
CGC_0.5	A2	PAISS	3.2	Controlar o n.º de replaneamentos reativos	jan	dez	1	0		Grau de Proatividade na Gestão do projeto	N.º de replaneamentos reativos/ Nº total de projetos	20%	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira

Ref		QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi Inicio	cidade Fim	Meta (Global S	Prog. mensal	Indio Designação	cador Fórmula de Cálculo	Peso	Freq. de Monit.	Resp
CGC_1.2	I1	PAISS	3.2	Garantir a atualização das páginas do ISS nos Portais do Cidadão, Empresa e balcão do Empreendedor	jan	dez	120	240		Nº de páginas do ISS nos Portais atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas		Mensal	on .

Ref		QUAR/ PAISS	DNI		Objetives / A	tividades e Pr	olotoo	Perio	dicidade	Meta	Global	Prog.			Inc	dicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	•	Objetivos / A	uiviuaues e Fi	ojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula	de Cálculo		resu	Monit.	Kesp
CGC_2.4	A4	PAISS :	3.2			adamente a r vro de reclan		s jan	dez	80%	98%		% de reclam no prazo	ações escrita: o máximo esta		no prazo	o máximo (1	s escritas res 5 dias úteis) es escritas)*	/ Nº total		Mensal	DCGC Cdist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vi	seu	CNP
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%
Distritais	S	98%		98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	9	8%	98%

3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente

D-f		QUAR/	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	ador	Dana	Freq. de	Dane.
Ref		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
CGC_3.1	A4	PAISS	3.2	Aumentar o nº de suportes uniformizados face ao ano anterior	jan	dez	500	550		Nº de suportes uniformizados	Nº de suportes uniformizados		Mensal	Marina Ferreir a

Ref		QUAR/	DN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
CGC_3.3	l1	PAISS	3.2	Gerir o envio de comunicações postais e digitais do ISS	jan	dez	100%	119%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Marina Ferreir a
CGC_3.3	A1	PAISS	3.2	Gerir projetos de finishing (Serviços em regime de outsourcing: impressão, envelopagem, expedição e tratamento de respostas) e de Mailing	jan	dez	100%	100%		Grau de Cumprimento dos planos de projeto	((Somatório do Prazo real de execução / Somatório do prazo previsto aprovado)/Nº de projetos)*100	50%	Mensal	Marina Ferreira
NOTA:	Não p	ode ser u	ıtiliza	do de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem signi	ificado)							.hh.		
CGC_3.3	A2	PAISS	3.2	Minimizar a devolução das informações técnicas e relatórios.	jan	dez	10%	5%		Taxa de devolução	Somatório do Nº de devoluções com erro grave e não grave/Nº Total de projetos*100	25%	Mensal	Marina Ferreira
CGC_3.3	А3	PAISS	3.2	Assegurar o controlo dos níveis de serviço da entidade parceira (CTT)	jan	dez	80%	100%		Taxa de execução de relatórios	Somatório do Nº de Relatórios elaborados entre o 7º e 10º dia, inclusive /Total de Relatórios * 100	25%	Mensal	Marina Ferreira

Ref	QUAR/	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Poon
Kei	PAISS	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
PD_0.7 A4	4 PAISS 3.2	Realizar a revisão gráfica e de conteúdos das comunicações do CNP	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		Pontual na data de execução	Miguel Sá

Objetivo Estratégico 4 Promover a motivação dos trabalhadores Requisitos de Negócio: 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização

4.3 Melhorar as condições de trabalho

4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Attributes a Projets	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Dane.
Ret		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PE_0.1	11	PAISS	5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	jan	dez	100%	106%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Pontual, na data de execução.	GPE\UPCG
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.						Ver RN 5.4		28%		
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte						Ver RN 5.4		43%		
PE_0.1	А3	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte						Ver RN 5.4		6%		
PE_0.1	A5	PAISS	5.5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE						Ver RN 5.5		15%		
PE_0.1	A6	PAISS	4.1	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS	jan	dez	80%	90%		Grau de cumprimento de plano de formação	(N° de formandos abrangidos/ N° de formandos previstos) * 100	8%	Pontual, na data de execução da formação.	GPE\UPCG

Ref		QUAR/ PAISS	DN	^	histiyas / Ativ	vidades e Proje	•	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	-		Į.	ndicador			Pe	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	U	bjelivos / Aliv	nuaues e Proje	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	Fe	Monit.	Kesp
RH_0.4	A1.I1	PAISS	4.1			trabalhadores no 7 horas de		jan	dez	40%	45%		% de tra	abalhadores	com formação	forma me	o de trabalhado ção - acumula ensal móvel - r abalhadores d	do no ano) / no ano - do n	(média .° de	Mensal	Alice Oliveira
L	<u>.</u>	Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	40%		40%	40%	40%	40%	40%	40°	%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Distritais	S	45%		45%	45%	45%	45%	45%	45°	%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%

Ref QUAR/	Objetives / Atividades a Projetos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Pooo	Freq. de	Resp
Ref PAISS RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
RH_0.4 A1.I2 PAISS 4.1	Taxa de realização do Plano de formação	jan	dez	55%	65%		Grau de Execução do Plano	(Nº de ações realizadas/Nº de ações previstas)*100		Mensal	Alice Oliveir a

4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização

Ref	QUAR/ PAISS	DNI	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Resp
Kei	PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesh
CGC_1.4 I	1 PAISS	4.2	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores	jan	dez	95%	100%		Nº de suportes digitais editados no prazo previsto	Nº anual de suportes digitais editados no prazo previsto		Mensal	On

Ref QUAF	RN RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Poon
PAIS	S	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
CGC_1.5 I1 PAIS	S 4.2	Garantir a atualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores	jan	dez	2.470	2.770		Nº de vezes em que os conteúdos são validados	Nº de vezes em que os conteúdos são validados		Mensal	nc

	Def		QUAR/	DN	Objetivos / Atividades a Projetas	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	D	Freq. de	Resp
	Ref		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
Rŀ	H_0.3	A1	PAISS	4.2	Participação do ISS, IP em ações coletivas de voluntariado	jan	dez	20 ações	25 ações		Cumprimento das ações	Nº de ações realizadas		Trimestral	Alice Oliveir a

4.3 Melhorar as condições de trabalho

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indi	cador	Peso	Freq. de	Resp
Ittel		PAISS	<u> </u>	Objection / Actividades et l'ojetes	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 000	Monit.	ПООР
RH_0.2	l1	PAISS	4.3	Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente no ISS, IP.	jan	dez	100%	127%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Alice Oliveira
RH_0.2	A1	PAISS	4.3	Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas de SSTA aos trabalhadores (4sessões*20serviços)	jan	dez	64 sessões	80 sessões		N.º de sessões realizadas.	N.º de sessões realizadas.	30%	Trimestral	sira
RH_0.2	A2	PAISS	4.3	Análise e avaliação dos edifícios selecionados para implementação das medidas de SCIE	jul	dez	18 edifícios	25 edifícios		N.º de edifícios avaliados	(N.º total de edifícios avaliados)	30%	Mensal	Alice Olive
RH_0.2	A3	PAISS	4.3	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados	jan	dez	50%	60%		Taxa de execução das medidas	(N.º de medidas implementadas/n.º total de medidas aprovadas) * 100	40%	Mensal	

4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

D. 1		QUAR/			Objective - 1 *	45-4-4	s e Projetos Periodicidade Inicio Fim	Meta (Global	Prog.			ı	ndicador				D	Freq. de	D		
Ref		PAISS	RN		Objetivos / A	tividades e Pro	ojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	;ão		Fórmula d	e Cálculo		Peso	Monit.	Resp
RH_0.1	l1	QUAR	4.4	Asse		ndimento aten palhadores	npado aos	jan	dez	100%	122%		Grau de co	oncretizaçã	o das atividade			da do grau de das atividades		100%	Mensal	Alice Oliveir
RH_0.1	A1	QUAR	4.4	Triagem		amento ou re ontacto RH	esposta direta,	jan	dez	2,2 du	1,7 du		Tempo me	édio de res _l (em dias ú	posta a pedido: iteis)			npos de respo otal de pedidos		10%	Mensal	Lurdes
·············		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guard	a Leiı	ia Lisbo	a Porta	legre Porto	Santaré	m Setúbal	Viana do Castelo	Vila F	Real	Viseu	CNP
Metas	С	2,2 d	и	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	<u></u>	2,2 dı	u 2,2	du 2,2 c	u 2,2	du 2.2 du	2.2 du	ı 2,2 du	2,2 du	2,2	du	2,2 du	-
Distritais	S	1,7 d		1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du 1,7 du	1,7 dı							1,7 du	1,7		1,7 du	-	
RH_0.1	A2	QUAR	4.4			mente a anál le Jornadas (ise e instrução Continuas) jan	dez	80%	95%		% de pro	cessos trat	ados no prazo		•	atados no pra os tratados)*1		20%	Mensal	Louren ço/Bru no
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	6 80% 80%	Faro	Guard	a Leiı	ia Lisbo	a Porta	legre Porto	Santaré	m Setúbal	Viana do Castelo	Vila R	Real	Viseu	CNP
Metas	С	80%		80%	80%	80%	80%	80%		80%	80%	80'	% 80%	80	% 80%	80%	80%	80%	809	%	80%	-
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95'	% 95%	95	% 95%	95%	95%	95%	959	%	95%	-
RH_0.1	А3	QUAR	4.4		ocessos de	mente a anál Estatuto de T studante	ise e instrução rabalhador-	jan	dez	90%	95%		% de pro	cessos trat	ados no prazo			itados no praz s tratados) *1		20%	Trimestral	Lurdes
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guard	a Leiı	ia Lisbo	a Porta	legre Porto	Santaré	m Setúbal	Viana do Castelo	Vila R	Real	Viseu	CNP
Metas	С	90%		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90'	% 90%	90	% 90%	90%	90%	90%	909	%	90%	-
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95'	% 95%	95	% 95%	95%	95%	95%	959	%	95%	-
RH_0.1	A4	QUAR	4.4			esposta a pec o no prazo de		jan	nov	60%	70%				a a pedidos de razo de 5 du.					20%	Mensal	Alice Oliveira
		Aveiro	י	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guard	a Leii	ia Lisbo	a Porta	legre Porto	Santaré	m Setúbal	Viana do Castelo	Vila F	Real	Viseu	CNP
Metas	С	60%		60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60'	% 60%	60	% 60%	60%	60%	60%	609	%	60%	60%
Distritais	S	70%		70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70'	% 70%	70	% 70%	70%	70%	70%	709	%	70%	70%
RH_0.1	A5	QUAR	4.4	Assegura		e resposta sol ação a bolsei	bre pedidos de ro	e jan	dez	11 du	7 du		Tempo me	edio de resp (em dias ú	posta a pedidos iteis)			npos de respo ntal de pedidos		20%	mensal	Fernan da Fraira
RH_0.1	A6	QUAR	4.4	Resp	osta após de	ecisão, via Co	ontacto RH	jan	dez	2,2 du	1,7 du		Tempo me	édio de res _i (em dias ú	posta a pedido: (iteis)			npos de respo ntal de pedidos		10%	Mensal	Lurdes
		Aveir	0	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra F	aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo		/ila Real	Viseu
Metas	С	2,2 d	u	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 (du 2,	2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du		2,2 du	2,2 du
Distritais	S	1,7 d	u	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 (du 1,	7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du		1,7 du	1,7 du

Objetivo Estratégico 5 Aumentar a eficiência dos serviços Requisitos de Negócio: 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

5.3 Controlar a execução do Orçamento5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

5.7 Racionalização de recursos

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref		QUAR/	RN	_	Objetives / Ativ	ridades e Proje	too	Periodic	cidade	Meta	Global	Prog.			l	ndicador			Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN		Jujetivos / Ativ	idades e Proje	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ação		Fórmula	de Cálculo	rest	Monit.	Res
AGI_0.3	A1	PAISS	5.1		os identificad	de SI conform os na Folha " jetos"		jan	dez	90% dentro do prazo	100% dentro do prazo		Grau de	e Cumprime proje	ento do plano de to			n execução den de projetos*10		Mensal, após data aprov. Ficha Abertura Projeto	sab
		QUAR/						Periodio	ridade	Meta	Global	Prog.				ndicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN	C	Objetivos / Ativ	ridades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa		naicaaci	Fórmula	de Cálculo	Peso	Monit.	Res
AGI_0.3	A2	PAISS	5.1	identifica	idos na Folha	forme Lista de "Lista de Pro am a ser ident	jetos" e/ou	jan	dez	90% dentro do prazo	100% dentro do prazo		Grau de	cumprimen proje	to dos planos d to			n execução der de projetos*10		Mensal, a partir da fase de testes do projeto.	Fátima
		QUAR/		_				Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.				ndicador			_	Freq. de	
Ref		PAISS	RN	C	Objetivos / Ativ	ridades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ação		Fórmula	de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
AGI_0.1	A3.1	PAISS	5.1	(datamaı	rts), de acord as pelos SC	s temas SES lo com as neo / GPE, e o pla com o II, IP	essidades	jan	dez	100%	90%			Cumprimen xecução do	to dos tempos o s projetos		rojetos/Somat	ias de execuçã ório do nº de di ido)*100		Mensal, a partir da data de arranque dos projetos	Carlos
		QUAR/	, 1					Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.				ndicador				Freq. de	
Ref		PAISS	RN	С	Objetivos / Ativ	ridades e Proje	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa			Fórmula	de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
JC_0.3	A28, I1	PAISS	5.1	Assegurar		produtividade io jurídica	e na área da	jan	dez	53	58,3				rea de proteção sto de Processo			os instruídos po a de trabalho	or	Mensal	GAJC
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	53		53	53	53	53	53	53		53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Distritais	S	58,3		58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58	,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58.3	58,3

Ref		QUAR/	RN	OF	niotivos / Ativ	idades e Projet	tos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.				ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	IXIV	O.	Djetivos / Ativ	idades e Frojei	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo		Fesu	Monit.	Kesp
JC_0.3	A28, I2	PAISS :	PAISS 5.1 Assegurar os níveis de produtividade n proteção jurídica				e na área da	jan	dez	13,9	15,3		jurídica (At		ea de proteção o e Elaboração Decisão)	de l	Nº de proposi entadas por pe				Mensal	GAJC
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	: \/il	ila Real	Viseu
Metas	С	13,9		13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13	,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9		13,9	13,9
Distritais	S	15,3		15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15	,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3		15,3	15,3

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref		QUAR/	RN	_	histiyaa / Ativ	vidades e Projet		Periodio	idade	Meta (Global	Prog.				Indicador			Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	U	bjetivos / Ativ	vidades e Projei	.os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	le Cálculo	Pes	Monit.	Kesp
PC_0.1	A1	PAISS	5.1			a qualidade, eficiência e efic nto dos processos SVIT e S		jan	dez	98,5%	99,5%		Taxa	a de convoca	atórias SVIT	benefi vez o Nº de	de convocató iciários que int 5 º nível da bo beneficiários o 5º nível da bo para SV	egram pela p lsa de convoc que integram olsa de convoc	rimeira cáveis / pela 1ª	Mensal	DPC
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	a F	aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	98%		98%	98%	98%	98%	98%	989	6 9	8%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Distritais	S	99,5%	6	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5	% 99	9,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%

Ref		QUAR/	DN	0	hindings / Adin	ridades e Projet		Periodic	idade	Meta	Global	Prog.			l	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KN	U	bjetivos / Ativ	idades e Projet	os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula o	de Cálculo		Peso	Monit.	Kesp
PC_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegura		e a eficácia da G e Parentalidade		jan	dez	100%	106%		Grau de	e concretizaçã	io das atividades	Média	ponderada do gra ativid	au de concretiz dades	ação das	100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A1.1	QUAR	1.4	Cumprir os		erência no defer e parentalidade	imento dos						V	/er RN 1.4						40%		
PC_0.2	A1.2	PAISS	1.4			erência no defer s de parentalida							ν	/er RN 1.4						40%		
PC_0.2	A1.3	QUAR	5.1			produtividade e parentalidad		jan	dez	44,1	48,5		Nº de Re	equerimento PDT	s concluídos po		al de requerim édia RHETI * T			20%	Mensal	CDist
		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana de Castelo	١ ١	/ila Real	Viseu
Metas	С	44,5		42,0	44,5	42,0	42,0	44,5	42,0	0	44,5	42,0	44,5	44,5	42,0	44,5	44,5	44,5	42,0		42,0	44,5
Distritais	S	49,0		46,2	49,0	46,2	46,2	49,0	46,2	2	49,0	46,2	49,0	49,0	46,2	49,0	49,0	49,0	46,2		46,2	49,0

Ref		QUAR/		_	N-1-41 (A 41	dalaharan Barta		Periodic	idade	Meta	Global	Prog.			ı	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Ret		PAISS	KN	U	objetivos / Ativ	ridades e Projet	os	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designa	ıção		Fórmula (de Cálculo		Peso	Monit.	Kesp
PC_0.2	A2	PAISS	1.4	Assegura		e a eficácia da G de Desemprego		jan	dez	100%	108%		Grau de	e concretizaçã	no das atividades	Média _l	oonderada do gr ativid	au de concretiz dades	zação das	100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A2.1	QUAR	1.4	Cumprir o		zos de referência no deferimento dos ocessos de desemprego Ver RN 1.4 szos de referência no deferimento do													40%	Mensal	CDist	
PC_0.2	A2.2	PAISS	1.4			ferência no defe Il de desemprego		Ver KN 1.4												40%	Mensal	CDist
PC_0.2	A2.3	QUAR	5.1			de produtivid de desempreg		jan	dez	17,7	19,5		№ de Re	querimento PDT	s concluídos po		al de requerim edia RHETI * T			20%	Mensal	CDist
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana d Castelo		/ila Real	Viseu
Metas	С	18,4		14,0	18,4	14,0	14,0	18,4	14,	0	18,4	14,0	18,4	18,4	14,0	18,4	18,4	18,4	14,0		14,0	18,4
Distritais	S	20,2		15,4	20,2	15,4	15,4	20,2	15,	4	20,2	15,4	20,2	20,2	15,4	20,2	20,2	20,2	15,4		15,4	20,2

Ref	QUAR/ RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade	Meta Global	Prog.	Indicador	Peso	Freq. de	Resp

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

		PAISS						Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo		Monit.	
PC_0.2	А3	PAISS	1.4	Assegura		e a eficácia da G s de Doença	Gestão das	jan	dez	100%	105%		Grau de	e concretização	o das atividades	Média p	ponderada do gr ativid	au de concretiz lades	ação das 100	% Mensal	DPC
PC_0.2	A3.1	QUAR	1.4	Cumprir os		erência no defe s de doença	rimento dos						١	/er RN 1.4					80	%	
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegu		de produtivid s de doença	lade nas	jan dez 146,2 160,8 Nº de Requerimentos concluídos por PDT Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)												% Mensa	CDist
<u>.</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Colmbra Évora Faro Guarda Leiria Lisboa Portalegre Porto Santarém Setúbal Viana do										Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	154,8	3	102,6	154,8	102,6	102,6	154,8	102	,6 ·	154,8	102,6	154,8	154,8	102,6	154,8	154,8	154,8	102,6	102,6	154,8
Distritais	S	170,3	3	112,9	170,3	112,9	112,9	170,3	112	,9	170,3	112,9	170,3	170,3	112,9	170,3	170,3	170,3	112,9	112,9	170,3

Ref		QUAR/	RN	0	history / Adio	idadaa a Dualat		Periodic	idade	Meta	Global	Prog.			ı	ndicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KN	U	bjetivos / Ativi	idades e Projet	.08	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo		Peso	Monit.	Kesp
PC_0.2	A4	PAISS	1.4	Assegura		e a eficácia da G es Familiares	estão das	jan	dez	100%	107%		Grau de	concretizaçã	o das atividades	Média _l	oonderada do gra ativid	au de concretiz dades	zação das	100%	Mensal	DPC
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4		os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de familia os prazos de referência de deferimento dos													40%				
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4		processos de abono de família s prazos de referência de deferimento dos cessos de abono de família pré-natal Ver RN 1.4 Ver RN 1.4													40%				
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1	Assegu		de produtivid s familiares	ade nas	jan	dez	11,4	12,6		Nº de Re	querimento: PDT	s concluídos po		al de requerime edia RHETI * T			20%	Mensal	CDist
<u>i</u>		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo		/ila Real	Viseu
Metas	С	11,4		11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4		11,4	11,4
Distritais	S	12,6		12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6		12,6	12,6

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos				Periodicidade		Meta Global		Prog.	Indicador						Peso	Freq. de	Resp	
Kei		PAISS						Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ação		Fórmula de Cálculo			reso	Monit.	Kesp
PC_0.2	A9	PAISS	1.4	-	ar a eficiência ção de Rendim		jan	dez	100%	111%		Grau d	Grau de concretização das atividades Média ponderada do grau de concretização da atividades				zação das	100%	Mensal	DPC		
PC_0.2	A9.1	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de RSI				Ver RN 1.4												80%		
PC_0.2	A9.2	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade no RSI				jan	dez	6,0	7,9		Nº de R€	Nº de Requerimentos concluídos por PDT			Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)				Mensal	CDist
······································		Aveiro)	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana o Castel		Vila Real	Viseu
Metas	С	6,0		6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	1	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0		6,0	6,0
Distritais	S	7,9		7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9)	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9		7,9	7,9

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref		QUAR/	DN	0	biodicas / Adic	idades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Indi	cador		Pes	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KN	U	bjetivos / Ativ	idades e Projei	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção	Fórmı	la de Cálculo	Pes	Monit.	Resp
PC_0.3	A1	PAISS	5.1	Melhorar	orar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO			jan	dez	89% até 30 dias	94% até 30 dias		re	gistadas até	ficações de TCO é 30 dias e calendário)	até 30 dias/n.º d	ões de TCO regis e qualificações de tadas)*100		Mensal	CDist
		Aveiro)	Beja	Castelo			Coimbra	Évo	ra I	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto Santarér	n Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	90% 90% 90%		90%	90%	909	% 9	90%	90%	90%	85%	90%	90% 90%	90%	90%	90%	90%
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	959	% 9	95%	95%	95%	90%	95%	95% 95%	95%	95%	95%	95%

Ref		QUAR/ PAISS	DN	0	hiotivos / Ativ	/idades e Projet	os	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			lr.	dicador			Р	so Freq.	le Resp
Kei		PAISS	IXIX	J	bjetivos / Ativ	ridades e Fioje	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula o	de Cálculo	-	Moni	. Kesp
PC_0.3	A2	QUAR	5.1		Garantir a primeira decisão dos processos d incentivos ao emprego no prazo estabelecid				dez	90% até 30 dias úteis	95% até 30 dias úteis		emprego tr		e incentivo ao orazo de referênc as uteis)	empi	o de processos rego com 1.ª d al de processo emprego com	ecisão até 30 s de incentivo	du/Nº os ao	Mens	C Dist
L		Aveiro		Beja Braga Bragança Caste Branı				Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	90%		90%	90%	90%	90%	909	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
Distritais	S	95%		95%	95%	95%	95%	95%	95°	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Ref		QUAR/	DN	O.		idadaa a Duaisi		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			ı	ndicador			Pe	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN	Oi.	ojetivos / Ativ	idades e Projet	ios	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	Pe	Monit.	Resp
PC_0.4	A4	QUAR	5.1	A1/E101 EEE				jan	dez	100% até 3 dias úteis	100% até 2 dias úteis		EEE emitid	dos/recusad	mulários A1/E10 os até 3 dias út 3 2 dias úteis)	eis `pr	ormulários em azo de referêr Julários emitid	ncia / N.º tota	ıl de	Mensal	CDist
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évoi	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
	_	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Metas	·	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 d	u) ((3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)	(3 du)
Distritais	; ,	100%)	100%	100%	100%	100%	100%	100	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	•	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 d	u) ((2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)	(2 du)

Ref		QUAR/ PAISS		Objetives / Atio	vidades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Ind	icador			_	eso Fre	q. de	Resp
Rei		PAISS		Objetivos / Ativ	vidades e Projet	.os	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula d	de Cálculo	P	Mo	nit.	Resp
PC_2.1	A1	PAISS 5.	1 Assegu	ırar a resolução do cidadão n		jan	dez	90% até 5 dias úteis	95% até 5 dias úteis		assegurad		cartão do cidadão o máximo definido as úteis)	` pra	le pedidos per zo máximo de lidos pendent	finido/ N.º to	tal de	Me	nsal	CDist	
		Aveiro	Beja	Braga	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Re	al	Viseu	
Metas	С	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90	% 9	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		90%
Distritais	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95	% 9	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%		95%

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref		QUAR/ PAISS R	N	Ohi	intivon / Ativi	dades e Projet	·oo	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			lı	ndicador				eso Fr	eq. de	Resp
Kei		PAISS	N	Obj	jetivos / Ativi	uaues e Projet	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	r	150	lonit.	Kesp
PC_2.2	A1	QUAR 5				vidade média ação de 51 re		jan	dez	51	54		Produtiv	vidade médi	ia global de IQ		al de registos /(N.º de dias ú			M	ensal	CDist
		Aveiro	ı	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila R	eal	Viseu
Metas	С	50		42	50	47	47	42	42		48	47	48	57	42	57	48	50	47	47		48
Distritais	S	53		45	53	49	49	45	45	i	50	49	50	60	45	60	50	53	49	49		50

Ref		QUAR/ PAISS RN	_	histiyas / Ativ	ridades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			Ir	dicador				eso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS KIN		bjelivos / Aliv	iuaues e Frojei	.05	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo		620	Monit.	Kesh
PD_0.1	A4	QUAR 5.1		Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice			jan	dez	8,7	9,6				ntos de Pensão los por PDT		al de requerim édia RHETI * T				Mensal	Miguel Sá
		Aveiro	Beja	Braga	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vi	la Real	Viseu	
Metas	С	24,6	2,5	6,0	7,3	6,2	6,9	5,	4	11,0	6,3	14,4	22,1	10,1	11,0	9,4	12,5	7,9		5,0	20,0
Distritais	S	27,1	3,0	9,0	8,0	6,8	7,6	5,	9	12,1	6,9	15,8	24,3	11,1	12,1	10,3	13,7	8,7		5,4	21,9

Ref		QUAR/ PAISS RN		Objetives / A	ividades e Proje	4	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			In	dicador			D.	so Freq.	de Resp
Rei		PAISS KIN		Objetivos / Al	ividades e Proje	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ıção		Fórmula	de Cálculo	Pe	SO Mon	t. Resp
PD_0.2	A4	A4 QUAR 5.1 Assegurar a produtividade média r requerimentos de pensão de invalid					jan	dez	6,8	7,5				ntos de pensão d dos por PDT		al de requerim édia RHETI * 1			Mens	Miguel Sá
					Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	
Metas	С	20,9	2,0	5,4	3,5	3,7	6,4	6,1		6,0	5,0	16,9	12,8	8,4	10,5	10,7	7,2	5,2	3,0	6,9
Distritais	S	23,0	2,2	5,9	3,8	4,1	7,0	6,7		6,6	5,5	18,6	14,1	9,2	11,6	11,7	7,9	5,7	3,3	7,6

Ref		QUAR/ PAISS RN	ı	Objetivos / Ativ	∕idades e Projet	os	Periodi Inicio	cidade Fim	Meta C	Global	Prog. mensal		Designa		ndicador	Eármula a	de Cálculo	Pe	so Freq.	Resp
		PAIGG					IIIICIO	FIIII	·	٠	Illelisai		Designa	ÇaU		Formula (de Calculo		INIOII	-
PD_0.3	A4	QUAR 5.1		segurar a prod rimentos de pe subsídio		jan	dez	5,9	6,5		sobrevi		s de pensão de sídio por morte por PDT	IOta	al de requerim dia RHETI * T			Mens	Miguel Sa la	
		Aveiro	Beja	subsídio por morte			Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	14,5	3,0	4,5 2,9 3,9			7,3	3,2	2	6,6	7,7	8,6	4,9	6,6	12,8	9,7	5,0	3,5	3,6	15,2
Distritais	S	16,0	3,3	5,0	3,2	4,3	8,0	3,	5	7,3	8,5	9,5	5,4	7,3	14,1	10,7	5,5	3,9	4,0	16,7

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref		QUAR/		04	lathraa / Athrib	idades e Projet		Periodio	cidade	Meta	Global	Prog.			Ir	ndicador				so Fr	eq. de	Resp
Rei		PAISS	KN	Ob	jetivos / Ativi	idades e Projei	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula o	de Cálculo	P	eso N	Monit.	Kesp
PD_0.4	А3	PAISS	SS 5.1 Assegurar a produtividade média no requerimentos CSI				lia nos	jan	dez	9,1	10			erimentos CS pessoa dia t	SI concluídos po rabalho		al de requerim dia RHETI * T			M	ensal	Adília Biscaia
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila R	eal	Viseu
Metas	С	9,1		9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1		9,1
Distritais	S	10,0		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,	0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,	0	10,0

Ref		QUAR/ PAISS R		01	biodicas / Adic	ridades e Projet		Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.			lı	dicador				Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	N	U	bjetivos / Ativ	ndades e Projei	ios	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula d	de Cálculo		Peso	Monit.	Resp
PD_0.5	A5	PAISS 5.	Aumentar a produtividade mé requerimentos pensão so					jan	dez	3,6	4,0		Nº de requ	erimentos o	oncluídos por P		al de requerim édia RHETI * T				Mensal	Adília Biscaia
<u>i</u>		Aveiro	requerimentos pensão so					Coimbra	Évo	ra	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	٧	'ila Real	Viseu
Metas	С	5,8		2,8	3,0	4,1	4,1	3,6	4,	1	4,9	1,4	2,7	4,8	4,0	6,3	3,5	6,1	4,5		3,9	6,6
Distritais	S	6,4		3,1	3,3	4,5	4,5	4,0	4,	5	5,4	1,8	3,0	5,3	5,0	6,9	3,9	6,7	5,0		4,3	7,3

5.3 Controlar a execução do Orçamento

Ref		QUAR/	DN	,	Objetives / At	ividades e Pro	latas	Period	icidade	Meta G	lobal	Prog.			Inc	dicador			Peso	Freq. de	D
Rei		PAISS	KN		Objetivos / At	ividades e Pro	jetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	I	Designação			Fórmula de	Cálculo	Pesc	Monit.	Resp
APO_0.3	I1	PAISS	5.3	Otimizar	o custo de a	arrendamento	dos imóveis	jan	dez	11%	12%			redução do cu rrendamento	sto de			to no ano //a ano n-1]*10		Mensal	Rui Tavare s
<u> </u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	a Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	Serv. Comuns
Metas	С	n.a.		n.a.	n.a.	25%	4%	1%	10%	6%	1%	7%	1%	n.a.	1%	0%	n.a.	0%	10%	n.a.	55%
Distritais	S	n.a.		n.a.	n.a.	30%	5%	2%	11%	7%	3%	8%	2%	n.a.	2%	1%	n.a.	1%	11%	n.a.	58%

Ref		QUAR/ PAISS	RN	0	bjetivos / Ativi	dades e Proje	tos	Periodic Inicio	idade Fim	Meta C	Global S	Prog. mensal		Designaç		Indicador	Fórmula	de Cálculo	Pe	so Freq. d Monit.	e Resp
GCF_0.1	A1	PAISS	5.3			nto mensal co o mês seguin		jan	dez	100% até ao dia 7	100% até ao dia 6			•	o do calendári	(N.º m	eses com co	ntas encerra cia/12 meses		Mensa	Castelo Branco / Rute
		Aveir)	Beja	, Branco			Coimbra	Évora	ì	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	100% ao dia		100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% ao dia		00% até o dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7
Distritais	s	100% ao dia		100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% a ao dia		00% até o dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6

	Ref	QUA	AR/ SS	DNI .	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	cador	D	Freq. de	B
	Kei	PAI	SS '	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
G	GCF_0.1 AS	9 PAI	ss :	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias	jan	dez	25	23		Grau de cumprimento dos prazos fixados	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365		Trimestral	Susana Oliveira

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Ref		QUAR/	RN	0	hiativaa / Ativi	idades e Projetos	_	Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.			Ir	dicador				Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KIN		bjetivos / Ativi	idades e Projetos	15	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo		resu	Monit.	Kesp
AGI_0.6	A1.1	PAISS	5.4			o de pedidos de cos estabelecido		jan	dez	12	10		Tempo mé	dio de respo serviç	osta a pedidos o o	e ∑ dos	tempos de re elabo	sposta/nº de orados	pedidos		Mensal	Fátím a Fema
		QUAR/ PAISS RN Objetivos / Atividades e Projet																				
Ref			DN	0	hiotivos / Ativi	idados o Projetos		Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.			lr	dicador				Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	ISS RN Objetivos / Atividades e Projetos				,5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	'	resu	Monit.	Kesp
AGI_0.6	A1.2. 2	PAISS	5.4	Assegu		ta a pedidos de acional	e apoio	mar	dez	65%	80%				de resolução de aplicacional	ano	de pedidos de em curso/nº d entrados no ano	e pedidos de	apoio		Mensal	Fátima emand
					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·												intrados no am	o cili cuiso)	100			ь
		QUAR/						Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.			lr	dicador	illiados no an	o cin curso)			Freq. de	_ L
Ref		QUAR/ PAISS	RN	0	bjetivos / Ativi	idades e Projetos)S	Periodi Inicio	icidade Fim	Meta C	Global S	Prog. mensal		Designa				de Cálculo		Peso	Freq. de Monit.	Resp
Ref APO_0.4	I1		RN	Assegura de process	r a inserção r sos administr	idades e Projetos na plataforma e rativos de empr bens e serviços	eletrónica reitadas e						% de proce		ção dos na plataforn	dicador (nº na pl	Fórmula o total de proce ataforma supe s/nº total de pro	de Cálculo essos inserido riores a 5.00	os na 0,00	Peso		Sandra Gomes
	I1	PAISS	5.4	Assegura de process	r a inserção r sos administr	na plataforma e rativos de empr	eletrónica reitadas e	Inicio	Fim dez	85%	S		% de proce	essos inserio	ção dos na plataforn	dicador (nº na pl	Fórmula o total de proce ataforma supe s/nº total de pro	de Cálculo essos inserido riores a 5.00 ocessos supe	os na 0,00		Monit.	
	I1	PAISS	5.4	Assegural de process ad	r a inserção r sos administr quisições de	na plataforma e rativos de empr bens e serviços	eletrónica reitadas e is Castelo	Inicio jan	Fim dez	85% pora	90%	mensal	•	essos inserio eletróni	ç ão dos na plataforn ca	dicador (nº na pl euros	Fórmula of total de proces ataforma supe 5.000,00 of 5.000,00 of	de Cálculo essos inserido riores a 5.00 ocessos supe euros)*100	os na 0,00 eriores a		Monit. Trimestral	Sandra Gomes

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Atjuidedes a Projetos	Periodi	icidade	Meta (Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Kesp
APO_0.5	I1	PAISS	5.4	Otimizar o processo de aquisição de bens e gestão dos contratos de prestação de serviços	mar	dez	100%	116%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Sandr a Gom es
APO_0.5	A1	PAISS	5.4	Levantamento dos contratos existentes e respetivos prazos para denúncia ou renovação	jan	mar	0 atrasos	-5 du		Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada	20%	Mensal	Sandra Gomes
APO_0.5	A2	PAISS	5.4	Elaboração de propostas de denúncia ou renovação dos contratos existentes antes do fim do prazo para denúncia	jan	dez	95%	100%		Grau de cumprimento dos prazos	N.º de propostas de denúncia ou renovação efetuadas antes do fim do prazo / n.º de contratos dentro do prazo de denúncia ou renovação * 100	20%	Mensal	Sandra Gomes
APO_0.5	А3	PAISS	5.4	Levantamento de todos os contratos concluídos e proceder ao respetivo encerramento	mar	dez	100% 45 du	100% 30 du		Grau de cumprimento dos prazos (Todos os proc. referentes a contratos devem estar encerrados até 45 dias depois da data de finalização do contrato)	N.º de contratos encerrados no prazo definido / N.º de contratos encerrados*	20%	Mensal	Sandra Gomes
APO_0.5	A4	PAISS	5.4	Realizar análise jurídica sobre procedimento de contratação	jan	dez	0 atrasos	-1 du		Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada	20%	Mensal	Sandra Gomes
APO_0.5	A 5	PAISS	5.4	Otimizar o processo de aquisição de serviços	jan	dez	1,5%	2,0%		Afere a percentagem de poupança face ao ano anterior	Execução da rubrica de aquisição serviços ano n no fundo administração/ Execução da rubrica de aquisição serviços ano n-1 do fundo de administração] *100	20%	Mensal	Sandra Gomes

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Def		QUAR/	RN	,	Objetives / Ar	tivialedes e Du	-1-4	Perio	odicidade	Meta G	Blobal	Prog.			Ind	icador			D.	Fre	q. de	D
Ref		PAISS	KN		Objetivos / Ai	tividades e Pr	ojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula de	e Cálculo	Pe	so M	onit.	Resp
APO_3.1	I1	PAISS 5		document	ação provei	niente dos ar	atamento da rquivos locais quivos centra		dez	100%	106%		Grau de con	cretização da	s atividades			da do grau de las atividades		0% Me	ensal	Januário Rodrigu es
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	a Leiria	a Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise	:u	Serv. Comuns
Metas	С	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100		100%
Distritais	S	106%		106%	106%	106%	106%	106%	106%	106%	106%	1069	% 106%	106%	106%	106%	106%	106%	106%	106	%	106%
APO_3.1	A2	PAISS 5	5.4		s locais em		existente no tiva, para os	s jan	dez	43.421.3 07	45.833.6 02	x	N.º de docum nos arquivos arc		rida para os		Castelo 1.000.000 1.800.000 1.169.451 1.56				ensal	NAF
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	ı Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal		Vila Real	Viseu	Sei	erv. Comuns
Metas		3.155.972		.022.616	483.390	215.878	567.048	779.561	789.199	1.306.529				284.154	720.000	1.000.000			1.561.797	970.45		6.238.507
Distritais	S	3.331.304	l 1	.079.428	510.245	227.871	598.550	822.870	833.043	1.379.114	640.457	7 791.66	67 n.a.	299.940	760.000	1.055.556	1.900.000	1.234.420	1.648.563	1.024.3	73 27	7.696.202
APO_3.1	А3	PAISS 5	5.4			cumentação t ara os arquiv	transferida d os centrais	os jan	dez	70%	75%	X	transferidos	gem de docu dos arquivos m inventariac	locais que	ar inven	quivos locai tariados/Nº	s transferidos o s que foram de documento quivos locais)*	os 40)% Me	ensal	NAF
-		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	a Leiria	a Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise	:u	Serv. Comuns
Metas	С	70%		70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	n.a.	70%	70%	70%	70%	70%	70%	709	6	70%
Distritais	S	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	6 n.a.	75%	75%	75%	75%	75%	75%	759	6	75%
Ref		QUAR/ PAISS F	RN	(Objetivos / A	tividades e Pr	ojetos		odicidade	Meta G	Slobal S	Prog. mensal		D1	Ind	icador	Fórmula de	. 0411-	Pe		eq. de onit.	Resp
AQGR_0.	l1		5.4	Implemer	ntar a Gestã	ão de Proces	sos no ISS, I	P jan	dez	0 atrasos	-30dias	Illeriodi		Designação rimento do ca planeadas - ação , em nº o	atraso ou	Somatori	o do nº de d	lias de antecip ace ao planeac			nestral	GAQGR
Ref		QUAR/ PAISS	RN	(Objetivos / A	tividades e Pr	ojetos		odicidade	Meta G		Prog.			Ind	icador			Pe		eq. de	Resp
		PAISS			-		-	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula de	e Cálculo		M	onit.	
AQGR_0. 2	A1	PAISS 5	5.4	Ot	oter o Reco	gnize for Exc	cellence	jan	dez-15	0 atrasos	-30 dias			rimento do ca planeadas - ação , em nº o	atraso ou	Somatori		lias de antecip ice ao planead				GAQGR
D-f		QUAR/	DN .		Ohiotivaa / A	tividadaa c Di		Perio	odicidade	Meta G	Global	Prog.			Ind	icador				Fre	eq. de	Page
Ref		PAISS	RN	(Objetivos / A	tividades e Pr	ojetos	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designação			Fórmula de	e Cálculo	Pe		onit.	Resp
AQGR_0. 3	I1	PAISS 5	5.4	Definir o	sistema de	gestão do ris	sco no ISS, I.	P jan	dez	0 atrasos	-30dias		Grau de cur previsto - atra	nprimento do so ou antecip de dias				lias de antecip ice ao planeac		Trin	nestral	GAQGR

Metas

Distritais

75%

85%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

		QUAR/						Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador					Freq. de	
Ref		PAISS	RN	C	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	•	Peso	Monit.	Re
AQGR_0. 4	I1	PAISS	5.4			ação das reco rias realizada:		jan	dez	90%	100%		o n.º de aç e notifica	ões superio	npanhar consid rmente aprova plementação a petentes	das N.	° de ações acon ações a acon	mpanhadas / N mpanhar * 100			Trimestral	GAOGR
		QUAR/						Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador					Freq. de	i
Ref		PAISS	RN	0	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa			Fórmula (de Cálculo	F	Peso	Monit.	Res
AQGR_0. 5	A7	PAISS	5.4			io do Plano de ção e Infraçõe		jan	dez	3 relatórios no prazo)	N.º de rela	atórios apres	sentados no pra	azo N	º relatórios apre	esentados no p	orazo		Pontual, conforme relatórios apresentado	GAOGR
		QUAR/						Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador					Freq. de	
Ref		PAISS	RN	O	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa	ção		Fórmula (de Cálculo	F	Peso	Monit.	Res
OSP_3.4	l1	PAISS	5.4			lutividade méd das respostas		jan	dez	0,6	0,8		técnico d		companhamen com acordos o por PDT	de Îns	° de relatórios de tituição com acc ° de pessoas x r	ordo de coopei	ração/		Mensal	Paulo
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	١	/ila Real	Viseu
Metas	С	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6		0,6	0,6
Distritais	S	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8		0,8	0,8
		QUAR/						Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador				į	Freq. de	
Ref		PAISS	RN	0	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	tos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designa			Fórmula	de Cálculo	F	Peso	Monit.	Re
OSP_3.4	12	PAISS	5.4			lutividade méd das respostas		jan	dez	0,6	0,8			tório de acor	mpanhamento a enciados por P	aos aos	o de relatórios de s Estabelecimen de pessoas x n.º	itos Licenciado	os/ N.º		Mensal	Paulo
***************************************		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	а	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	١	/ila Real	Vise
Metas	С	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6		0,6	0,6
Distritais	S	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8		0,8	0,8
		QUAR/						Periodic	idade	Meta	Global	Prog.				Indicador					Freg. de	
Ref		PAISS	RN	0	bjetivos / Ativ	vidades e Projet	tos	Inicio	Fim	C	S	mensal		Designa			Fórmula (de Cálculo	F	Peso	Monit.	Re
)SP_3.4	13	PAISS	5.4		amento técn	gisto das açõe iico às Respos SS-COOP		jan	dez	75%	85%		acompanh	le registos d namento técr	as ações de nico às Respos de cooperação	tas tèci	.º de registos da nico às Resposta DP/Total de açõe realizad	as Śociais em	SISS-		Mensal	Paulo
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	١	/ila Real	Vise
		750/		750/	750/	750/		750/	750		750/	750/	050/	750/	750/	750/	750/	750/			750/	750/

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

65%

75%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

75%

85%

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

		QUAR/			Periodi	icidade	Meta G	Global	Prog.	Indic	cador		Freq. de	
Ref		PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
JC_0.4	I1	PAISS	5.4	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos	jan	dez	80% (120 du)	85% (120 du)		% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)	(Nº de recurso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100		Mensal	GAJC
		QUAR/			Periodi	icidade	Meta G	Global	Prog.	India	cador		Freq. de	
Ref		PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PD_0.7	A 5	PAISS	5.4	Promover a aplicação das recomendações das auditorias realizadas ao sistema de segurança social	jan	dez	90%	100%		percentagem de recomentações implementadas	(número de recomentações implementadas/ número de recomendações identificadas das auditorias realizadas ao sistema de segurança social) *100		mensal	Miguel Sá
		QUAR/			Poriodi	icidade	Meta 0	Slobal	Prog.	Indi	cador		Freq. de	
Ref		PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	C	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PD_0.7	A6	PAISS	5.4	Concluir os manuais de procedimentos das Prestações Diferidas, e consequente envio ao Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		Pontual na data de execução	Miguel Sá
		OLIAD/			Daviadi		Mata	Nahal	D	la di			Form de	
Ref		QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi Inicio	icidade Fim	Meta C	Global S	Prog. mensal		cador Fórmula de Cálculo	Peso	Freq. de Monit.	Resp
PE_0.1	I1			Objetivos / Atividades e Projetos Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.					•	Designação Média ponderada do grau de concretização das atividades		Peso 100%	Monit. Pontual, na	Resp 90401949
	l1 A1	PAISS	5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos	Inicio	Fim	С	S	•	Designação Média ponderada do grau de	Fórmula de Cálculo Média ponderada do grau de	100%	Monit. Pontual, na data de	
PE_0.1		PAISS	5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos. Elaboração da versão revista do PAISS do ano	Inicio jan	Fim dez	c 100% o atrasos	s 106% -3 d.u	•	Designação Média ponderada do grau de concretização das atividades Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em	Fórmula de Cálculo Média ponderada do grau de concretização das atividades Somatório do n.º de dias de antecipação	100%	Monit. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de	GPE\UPCG
PE_0.1	A1	PAISS PAISS	5.4 5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos. Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos. Promoção e coordenação da elaboração do	jan jan	dez ago	c 100% o atrasos (2.ago)	s 106% -3 d.u (31.jul)	•	Designação Média ponderada do grau de concretização das atividades Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em	Fórmula de Cálculo Média ponderada do grau de concretização das atividades Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. Somatório do n.º de dias de antecipação	100%	Monit. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de de execução.	GPE\UP GPE\UPCG .
PE_0.1 PE_0.1	A1 A2	PAISS PAISS PAISS	5.4 5.4 5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos. Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos. Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte	jan jan mai	dez ago	0 atrasos (2.ago)	s 106% -3 d.u (31.jul) -10 (02/12)	•	Designação Média ponderada do grau de concretização das atividades Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em fixado (+) atraso ou (-) antecipação em	Fórmula de Cálculo Média ponderada do grau de concretização das atividades Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. Somatório do n.º de dias de antecipação ou de atraso (+) face ao planeado.	100% 28% 43%	Monit. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de execução. Pontual, na data de execução.	GPE\UP GPE\UP GPE\UPCG .

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Ref		QUAR/	RN	Objetives / Atividades a Braintes	Periodi	cidade	Meta (Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PE_0.2	l1	PAISS	5.4	Assegurar a monitorização dos objetivos e projetos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	jan	dez	100%	114%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Pontual, na data de execução.	GPE\UPCG
PE_0.2	A1	PAISS	5.4	Elaboração do Relatório de atividades do ano anterior, incluindo autoavaliação do QUAR, nos prazos definidos	jan	abr	0 (15/04)	-10 (01/04)		Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30%	Pontual, na data de execução.	GPE\UP CG
PE_0.2	A2.I1	PAISS	5.4	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano nos prazos acordados.	jan	dez	0	-6	X	Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	35%	Mensal	GPE\UP CG
PE_0.2	A2.I2	PAISS	5.4	Minimizar informação mensal de monitorização de projetos e objetivos não disponível.	jan	dez	10%	5%	X	% de projetos com informação não disponível	(N.º de indicadores sem monitorização/Total de indicadores) * 100	15%	Mensal	Todas as AF
PE_0.2	A4	PAISS	5.4	Implementar o sistema de informação do Planeamento na vertente monitorização, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan	dez	0	Equivale nte a - 10% antecipa ção acumula da		Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	20%	Pontual, na data de execução.	GPE\UPCG

5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref		QUAR/	RN		Objetives / At	tividades e Pro	nioton	Period	licidade	Meta	Global	Prog.			Indi	icador			Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN		Objetivos / Al	liviuaues e Fit	bjetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação			Fórmula de	Cálculo	resu	Monit.	Kesp
APO_0.7	l1	PAISS	5.5		rte da docur	preparação e mentação de manente			dez	100%	109%		Grau de conc	retização das	atividades			la do grau de as atividades		Mensal	Januário Rodrigu es
APO_0.7	A1	PAISS	5.5		ação permai	ação da docu nente para su suporte			dez	19%	21%	X	permanente i	nentos de cor oreparados e stituição de s	ordenados	permanent total de	te preparado documentos	de conserva os e ordenad de conserva reparar)*100	os/ Nº ação 50%	Mensal	_ Januário Rodrigues
		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	Serv. Comuns
Metas	С	5%		30%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	n.a.	32%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	25%
Distritais	S	8%		40%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	n.a.	35%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	27%
APO_0.7	A2	PAISS	5.5			stituição de s reviamente p		jan	dez	6.982.59 0	7.666.73 5	X	12% n.a. 35% 12%			Nº de docı	umentos obj de sup	eto de substi orte	ituição _{50%}	Mensal	Januári o Rodrig ues
i.		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	Serv. Comuns
Metas	С	237.60	0	304.510	410.000	n.a.	370.000	n.a.	n.a.	190.000) n.a.	400.00	00 n.a.	270.480	600.000	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4.200.000
Distritais	S	297.00	0	319.735	450.000	n.a.	400.000	n.a.	n.a.	200.000) n.a.	410.00	0 n.a.	290.000	800.000	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4.500.000

Ref		QUAR/ PAISS	RN	C	Objetivos / Ati	ividades e Pro	ojetos	Perio Inicio	dicidade Fim	Meta G C		Prog. mensal		Designação	Ind	licador	Fórmula de	e Cálculo	Р	eso Freq. Moni	Resp
APO_3.3	l1	PAISS	5.5	-	rar a destruiç ação existent	•	mentação de vos centrais	jan	dez	67.307.1 03	71.046.3 86	x	N.º de documentação eliminada N.º de documentação eliminada						os 10	00% Mens	le: Januári o Rodrig ues.
<u> </u>		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	Serv. Comuns
Metas	С	1.734.08	3 1.6	659.392	2.298.342	1.325.649	1.127.439	967.191	621.150	1.595.826	700.000	1.136.817	n.a.	128.125	3.125.000	826.601	1.375.202	1.766.442	1.027.760	1.399.039	44.493.042
Distritais	s	1.830.42	7 1.7	751.580	2.426.028	1.399.296	1.190.075	1.020.923	655.658	1.684.483	738.889	1.199.974	n.a.	135.243	3.298.611	872.523	1.451.602	1.864.578	1.084.857	1.476.763	46.964.877

Ref	Q	UAR/	DNI	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	Indic	ador	Peso	Freq. de	Resp
Kei	P	AISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monit.	Resp
PD_0.7 <i>A</i>	A1 P.	AISS		Implementar a Segurança Social Directa a todos os requerimentos da área das Prestações Diferidas	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		Pontual na data de execução	Miguel Sá

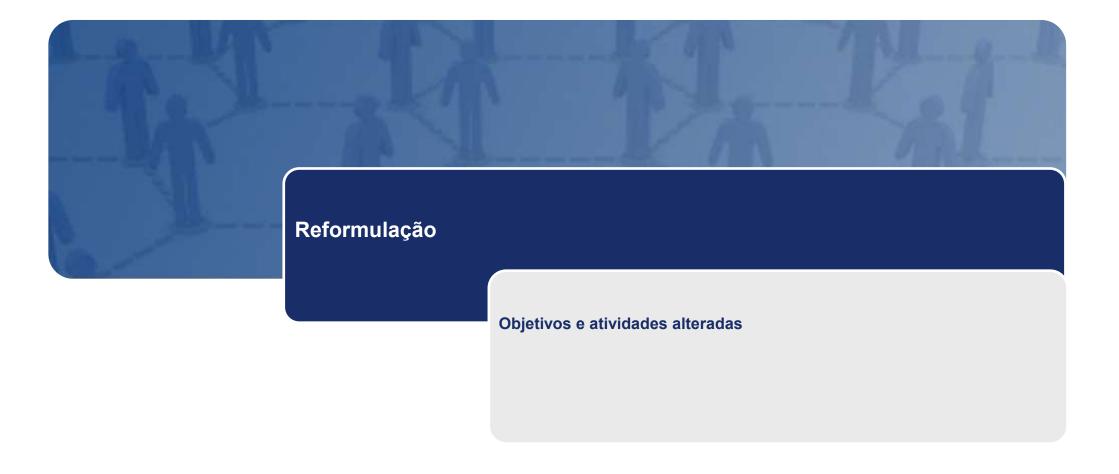
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.	Indic	cador	Peso	Freq. de	Resp
Rei		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PE_0.1	11	PAISS	5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	jan	dez	100%	106%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Pontual, na data de execução.	GPE\UPCG
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.						Ver RN 5.4		28%		
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte						Ver RN 5.4		43%		
PE_0.1	A3	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte						Ver RN 5.4		6%		
PE_0.1	A 5	PAISS	5.5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan	dez	0 atrasos	Equiv.a - 10% antecipa ção acumul		Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	15%	Pontual, na data de execução.	GPE\UPCG
PE_0.1	A6	PAISS	4.1	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS						Ver RN 4.1.		8%		

Ref		QUAR/	RN	O	niotivos / Ativi	dades e Proje	tos	Periodio	idade	Meta	a Global	Prog.				Indicador			В	eso Freq. d	e Resp
Kei		PAISS	KIN	O.	ojetivos / Ativi	uaues e Proje	105	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaç	ão		Fórmula	de Cálculo	Γ.	Monit.	Kesp
RH_0.7	I1	PAISS	5.5	cumprir emissão o processos,	mento do pra de pareceres sem prejuízo por determina	, eficiência at izo estipulado s e de informo o dos prazos ação superio iores.	o para a ações nos legais e dos	jan	dez	75% em 45 du	75% em 35 du		Percentagem de pareceres e informações emitidos dentro do prazo de pareceres e informações emitidos dentro do prazo de pareceres e informações emitidos)*100						do/Total	Trimest	Par Alice Oliveira
k		Aveiro		Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évor	a	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Metas	С	75% em 45 (du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45		75% m 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du	75% em 45 du
Distritais	s	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
		em 35 (ub	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35	du e	m 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du	em 35 du

5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Prog.	India	cador	Peso	Freq. de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monit.	Kesp
AGI_0.1	A2.4	PAISS	5.6	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados	jan	dez	100%	90%		Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos	(Somatório do nº dias de execução dos projetos/Somatório do nº de dias planeado)*100		Mensal, a partir da data de arranque dos projetos	Carlos Pereira
Ref		QUAR/	RN	Oldston (Atheles a Barbara	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	India	cador	Peso	Freq. de	Resp
Ret		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo		Monit.	Resp
PD_0.7	A2	PAISS	5.6	Aumentar a eficiência dos níveis de serviço através da solução em BPM/ECM;	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		Pontual na data de execução	Miguel Sá
Ref		QUAR/	RN	Obletine (Athildedee - Beeletee	Periodi	cidade	Meta	Global	Prog.	India	cador	Peso	Freq. de	
Ret		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monit.	Resp
PD_0.7	А3	PAISS	5.6	Desenvolver mecanismos de integração do sistema de informação de pensões no SISS	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		Pontual na data de execução	Miguel Sá



Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO: alterado o responsável. Valor anterior "Susana Moreira"	APO_0.1	11	1	1.1	PAISS	Assegurar a emissão de parecer técnico
Retificadas as observações em consonância com a descrição: "30 dias consecutivos"	APO_0.1	A1	1	1.1	PAISS	Emitir parecer técnico às solicitações que são feitas ao DAPO
Alterado o responsável Definição de metas distritais	APO_0.1	A2	1	1.1	PAISS	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido
Modificado o texto do objetivo, da designação e da fórmula de cálculo e alterado o responsável Definição de metas distritais	APO_0.1	А3	1	1.1	PAISS	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido
Reformulado o texto do objetivo e alterado responsável Definição de metas distritais	APO_0.1	A4	1	1.1	PAISS	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH,, etc)
PAMSSS Alterada data de inicio. Valor anterior "jan"	DSP_0.2	A2	1	1.1	QUAR	Aumento da rede de cooperação existente na área de IP
PAMSSS Alteradas as metas. Valor anterior C2; S3	DSP_0.3	A1	1	1.1	PAISS	Alargamento da rede de Estabelecimentos Especializados
Retificada meta de superação de Beja	DSP_4.1	A1	1	1.1	PAISS	Programas de Desenvolvimento
Retificada meta de cumprimento de Beja	DSP_4.1	A1.1	1	1.1	PAISS	PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados
PAMSSS Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "semestral" Alterada designação, fórmula de cálculo e descrição do indicador passando a inclui "e/ou SERE+"	DSP_0.3	I1	1	1.2	QUAR	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que não sejam Beneficiárias de PAQAI e ou SERE +
PAMSSS Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "semestral" Alterada designação, fórmula de cálculo e descrição do indicador passando a inclui "e/ou SERE+"	DSP_0.3	12	1	1.2	QUAR	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que sejam Beneficiárias de PAQAI e SERE +
PAMSSS Alterada denominação do indicador Inserida programação mensal na folha de metas. Alterada meta Distrital de Braga	DSP_0.7	12	1	1.2	PAISS	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos últimos 24 meses
Revista frequência de monitorização. Valor anterior "semestral"	DSP_1.2.7	A1	1	1.2	PAISS	Conceção do modelo de acolhimento familiar
Revista frequência de monitorização. Valor anterior "trimestral"	DSP_1.2.7	A2	1	1.2	PAISS	Elaboração de um produto informativo e divulgação da resposta de acolhimento familiar
Recalculado valor de superação. Valor anterior "115%"	DSP_3.2	I1	1	1.2	PAISS	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para 2013

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Definida frequência de monitorização	DSP_3.2	A2	1	1.2	PAISS	Definir indicadores transversais de avaliação a ter em conta na análise de cada resposta social e criar instrumento de avaliação
Alteradas metas. Valor anterior C5; S 6 Alterada data de início. Valor anterior "abr"	DSP_3.2	A4	1	1.2	PAISS	Monitorização das visitas de avaliação das respostas sociais
Ajustadas as metas em consonância com o indicador, para a escala de 1 a 5 em vez de valores percentuais. Cumpre: 80%*5=4; Supera: 90%*5=4,5.	DSP_3.2	A5,12	1	1.2	PAISS	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de e cada uma das respostas sociais
Retificado RN. Valor anterior "1.4"	RP_0.3	A1	1	1.2	PAISS	Assegurar a avaliação do ambiente laboral do posto de trabalho
Calculada nova meta superação em função dos novos pesos das atividades	DSP_0.5	I1	1	1.3	PAISS	Otimizar o processo de atribuição dos Produtos de Apoio
Revisto peso	DSP_0.5	A1.1	1	1.3	PAISS	Elaborar Manual de Procedimentos para Atribuição de Produtos de Apoio
Revisto peso	DSP_0.5	A1.3	1	1.3	PAISS	Monitorização da aplicação do Manual de Procedimentos
Revisto peso Retificada meta de superação. Valor anterior "-3 du"	DSP_0.5	А3	1	1.3	PAISS	Elaborar Relatório Anual 2012 dos Produtos de Apoio financiados pelo ISS, IP
Revisto peso	DSP_0.5	A4	1	1.3	PAISS	Avaliar e reorganizar a Rede de Centros Especializados de prescrição de PA
PAMSSS Corrigido indicador	DSP_1.3	I1	1	1.3	PAISS	Assegurar a promoção de resposta para crianças e jovens em situação de abandono ou absentismo escolar
Alteradas metas de todos os centros distritais com exceção de Castelo Branco	DSP_2.1.2	I1	1	1.3	PAISS	Assegurar a atualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS (Diagnósticos Sociais, Planos de Desenvolvimento Social e Planos de Ação)
Alterada a meta da Superação (nacional e distritos). Valor anterior 80% Retirada programação mensal, pois a meta anual é para aferir em cada um dos meses.	DSP_2.3	А3	1	1.3	PAISS	Registo e monitorização dos atendimentos realizados no sistema informático AAS/RSI (inserção)
PAMSSS Retirada programação mensal, pois a meta anual é para aferir em cada um dos meses.	DSP_0.4	I1	1	1.4	PAISS	Assegurar que as famílias requerentes com processo de RSI devidamente instruído têm contrato de inserção após 40 dias do envio ao NLI
Eliminada programação mensal	PC_0.2	A4	1	1.4	PAISS	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações Familiares
Alterada data de início. Valor anterior "jan"	PC_0.2	A9.1	1	1.4	PAISS	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de RSI
PAMSSS Alterado o responsável. Valor anterior "Cristina Pereira"	PD_0.1	A1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
Alterado o responsável. Valor anterior "Cristina Pereira"	PD_0.1	A1.1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterado o responsável. Valor anterior "Cristina Pereira" Alteradas metas distritais: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Faro, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal e Vila Real	PD_0.1	A1.2	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais
Alterado o responsável	PD_0.2	A 1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
Alterado o responsável	PD_0.2	A1.1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez no CNP
Alterado o responsável Alteradas metas distritais: Braga, Portalegre e Santarém	PD_0.2	A1.2	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de invalidez nos Centros Distritais
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alteradas metas. Valor anterior: C 49; S 44	PD_0.3	A 1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alteradas metas. Valor anterior: C 26; S 23	PD_0.3	A1.1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte no CNP
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alteradas das metas. Valor anterior: C 23; S 20 Alteradas metas distritais: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco ,Faro, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Set	PD_0.3	A1.2	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte nos Centros Distritais
Alteradas metas distritais: Braga, Porto, Santarém e Viseu	PD_0.5	А3	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
Alteradas metas distritais: Aveiro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal e Viseu	PD_0.5	A 1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
PAMSSS Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges"	PD_0.6	A 1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges"	PD_0.6	A1.1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência no CNP
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alterada meta distrital de Braga	PD_0.6	A1.2	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência nos Centros Distritais
Retificada meta de superação. Valor anterior 112%	RP_0.1	l1	1	1.4	PAISS	Melhorar o desempenho na certificação da doença profissional
Alteradas metas. Valor anterior C90%, S100%	RP_0.1	A 1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo de organização dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa
Alteradas metas. Valor anterior C80%, S90%	RP_0.1	A2	1	1.4	PAISS	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos pedidos para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências
Alteradas metas. Valor anterior C80%, S90%	RP_0.1	А3	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo de conclusão dos pedidos na fase de atribuição de prestações

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterada data de início. Valor anterior "jan" Alteradas as metas (nacional e distritos). Valor anterior C90%, S100% Alterado o texto do objetivo. Valor anterior "Garantir o registo de DR elaboradas em GR na sequência dos processos de fiscalização a contribuintes"e indicador valor anterior "Avalia a % de contribuições apuradas e anuladas no âmbito da fiscalização e registadas no prazo máximo fixado (30 d)." Eliminada programação mensal	PC_0.3	A 5	2	2.1	PAISS	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a GR
PAMSSS Retificado texto do objetivo. e designação do indicador Metas estabelecidas considerando o número de contribuintes com acompanhamento no quadrimestre face ao número total de contribuintes em carteira Revistas metas nacional e distritais. Valor anterior C75, S80 Alterada data de início. valor anterior "jan" Alterada frequência de monitorização. valor anterior "mensal" Eliminada programação mensal Revisto peso do objetivo.	PC_0.4	A2	2	2.1	QUAR	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
Alterado objectivo, designação e fórrmula de cálculo. Valor anterior "'N.º de participações registadas em GIL com origem nos CDist" Inseridas metas distritais Revisto peso do objetivo.	PC_0.4	A 5	2	2.1	PAISS	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas
PAMSSS Alterado RN. Valor anterior "2.1."	FISC_0.2	I1	2	2.2	QUAR	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações
Retificada meta de superação. Valor anterior "110%" Revisto peso do objetivo.	PC_0.4	А3	2	2.5	PAISS	Garantir resposta a reclamações de divida
Meta do CDist do Porto revista e uniformizada com os restantes CDist (excepto Lisboa). Recalculada meta nacional considerando a ponderação dos CDist. Eliminada programação mensal	PC_0.4	A3.1	2	2.5	PAISS	Garantir resposta a reclamações de divida no prazo
Alterada periodicidade e metas Alterada meta distrital de Lisboa	PC_0.4	A3.2	2	2.5	PAISS	Eliminar o stock de reclamações anteriores a 31.12.2011, pendentes de conclusão (stock à data de 31.12.2012)
PAMSSS Eliminada programação mensal Revisto peso do objetivo.	PC_0.4	A 1	2	2.5	QUAR	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
Alterado grau de concretização. Valor anterior 132% Alterada frequência de monitorização. Valor anterior trimestral	GCF_0.4	I1	2	2.6	QUAR	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros
Alteração do peso. Valor anterior 25% Alteração da frequência de monitorização. Valor anterior trimestral	GCF_0.4	A1	2	2.6	QUAR	Diversificação dos canais de recebimentos

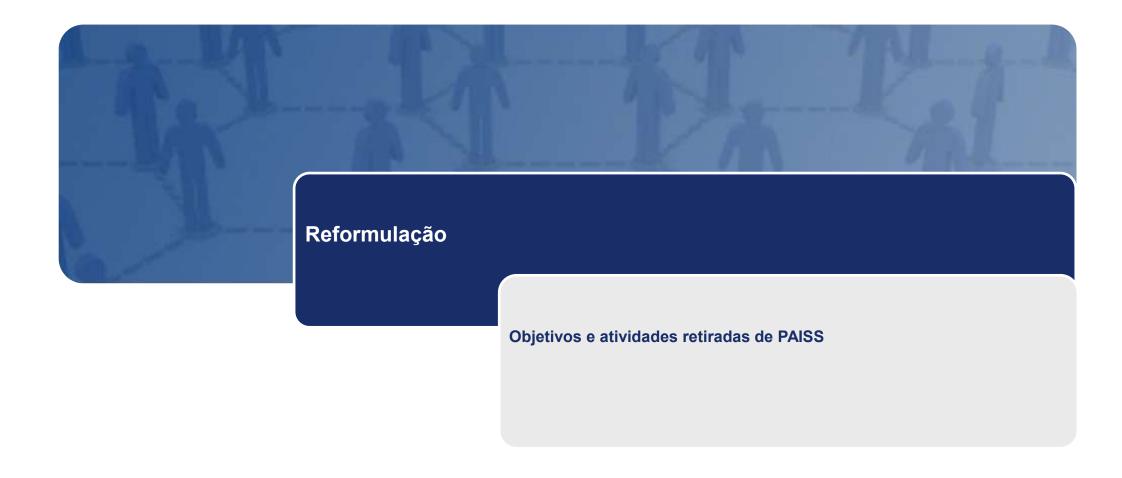
Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterada frequência de monitorização. valor anterior trimestral Alterado peso. Valor anterior 25%	GCF_0.4	А3	2	2.6	QUAR	Assegurar a implementação do Home Deposit nas Tesourarias da Segurança Social
Alterada frequência de monitorização. valor anterior trimestral Alterado peso. Valor anterior 25%	GCF_0.4	A 4	2	2.6	QUAR	Implementação da modalidade de pagamento TB no âmbito RSI
PAMSSS Meta revista para uniformizar metas por volume de erros. Valor anterior C-36%, S-42% Revistas metas distritais de Aveiro, Beja, Braga, Coimbra, Évora, Faro, Leiria, Lisboa, Santarém, Setúbal e Viseu Inserida programação mensal	PC_0.3	А3	2	2.7	PAISS	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)
PAMSSS Alterada designação e data de início	CGC_0.2	11	3	3.1	QUAR	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social
PAMSSS Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "anual "	CGC_0.3	A 1	3	3.1	PAISS	Implementar o atendimento por marcação
Retificada meta do CDist de Coimbra	CGC_0.3	A 4	3	3.1	PAISS	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
PAMSSS Alteradas metas. valor anterior C 360, S 480	CGC_0.1	11	3	3.2	PAISS	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
Alterado o responsável. Valor anterior "Ana Guimarães" Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "mensal"	PD_0.7	A 4	3	3.2	PAISS	Realizar a revisão gráfica e de conteúdos das comunicações do CNP
PAMSSS Retiradas metas distritais	RH_0.4	A1.I2	4	4.1	PAISS	Taxa de realização do Plano de formação
Alteradas metas. valor anterior C 1.560; S 1.800	CGC_1.5	11	4	4.2	PAISS	Garantir a atualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores
PAMSSS Alteradas metas. valor anterior C 15; S 20 Inserida programação mensal	RH_0.3	A 1	4	4.2	PAISS	Participação do ISS, IP em ações coletivas de voluntariado
Retificada designação	RH_0.2	11	4	4.3	PAISS	Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente no ISS, IP.
Revistas metas e indicador.	RH_0.2	A 1	4	4.3	PAISS	Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas de SSTA aos trabalhadores (4sessões*20serviços))
Alterada a frequência de monitorização. Valor anterior "trimestral" Alterada a data de início. Valor anterior "jan"	RH_0.2	A2	4	4.3	PAISS	Análise e avaliação dos edifícios selecionados para implementação das medidas de SCIE
Alterada designação Retificação da fórmula de cálculo	RH_0.2	А3	4	4.3	PAISS	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados
Alterada fórmula de cálculo. Valor anterior "(nº de processos tratados no prazo / nº total de processos entrados nos 3 meses)*100"	RH_0.1	А3	4	4.4	QUAR	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Definida meta para o CNP Reformulado texto da atividade Alterada fórmula de cálculo Alteradas metas na sequência da análise do primeiro semestre de monitorização deste objetivo Alterar as Observações e alterados responsáveis	RH_0.1	A4	4	4.4	QUAR	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido.
Superação recalculada, Alterada designação do indicador	RH_0.1	11	4	4.4	QUAR	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores
Alterada meta de cumprimento. Valor anterior "95% dentro do prazo" Alterada descrição do indicador	AGI_0.3	A1	5	5.1	PAISS	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"
No texto do objetivo foi acrescentado "e/ou projetos que venham a ser identificados"	AGI_0.3	A2	5	5.1	PAISS	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados
Retificado texto, considerando que a monitorização é efetuada apenas no âmbito SVIT. Valor anterior "SVIT e SVIP eliminada programação mensal	PC_0.1	A1	5	5.1	PAISS	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos SVIT e-SVIP
Meta revista para os CDist de Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castleo e Vila Real, por ponderação do resultado de Janeiro-Maio 2013. valor anterior C 154,8, S170,3 Alterada meta nacional. Valor anterior C 154,8, S170,3	PC_0.2	A3.2	5	5.1	QUAR	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de doença
Meta revista para os CDist de Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castleo e Vila Real, por ponderação do resultado de Janeiro-Maio 2013. Valor anterior C44,5, S49 Alterada meta nacional. Valor anterior C44,5, S49	PC_0.2	A1.3	5	5.1	QUAR	Assegurar os níveis de produtividade média nas prestações de parentalidade
Meta revista para os CDist de Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castleo e Vila Real,, por ponderação do resultado de Janeiro-Maio 2013. valor anterior C18,4, S20,2 Alterada meta nacional. Valor anterior C18,4, S20,2	PC_0.2	A2.3	5	5.1	QUAR	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de desemprego
Eliminada programação mensal	PC_0.3	A2	5	5.1	QUAR	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
Alterada meta de cumprimento. Valor anterior "52". Retificação do texto do objetivo. Alteradas metas distritais de Beja, Coimbra, Évora e Portalegre Eliminada programação mensal	PC_2.2	A1	5	5.1	QUAR	Assegurar uma produtividade média global em Identificação e Qualificação de 51 registos PDT
Alterado o responsável. Valor anterior "Cristina Pereira" Alteradas metas distritais: Aveiro, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu	PD_0.1	A4	5	5.1	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice
Alterado o responsável Alteradas metas distritais: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Évora, Leiria, Lisboa, Portalegre, Santarém, Setúbal e Viseu	PD_0.2	A4	5	5.1	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de invalidez

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alteradas metas distritais: Aveiro, Beja, Bragança, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana Castelo, Vila Real e Viseu	PD_0.3	A 4	5	5.1	QUAR	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
Alteradas metas distritais: Beja, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana Castelo e Vila Real	PD_0.5	A 5	5	5.1	PAISS	Aumentar a produtividade média nos requerimentos pensão social
Alteradas as metas. Valor anterior: C10%, S11%. Definidos intervenientes distritais e metas distritais.	APO_0.3	I1	5	5.3	PAISS	Otimizar o custo de arrendamento dos imóveis
Eliminadas metas distritais Retirado de QUAR: O objetivo de assegurar um prazo médio de 25 dias no pagamento das facturas resulta de uma imposição legal, comum a diversos organismos, motivo pelo qual não é possível efetuar uma adequação do grau de cumprimento do objetivo ao contexto organizacional do ISS. De forma a eliminar a distorção criada pela sazonalidade trimestral da atividade do ISS, foi realizado um estudo do indicador do prazo médio de pagamentos (PMP), em conjunto com o IGFSS, o qual permitiu redefinir a formula nos dois Institutos, passando esta a assumir a monitorização trimestral conforme despacho do Gabinete do Ministro das Finanças e da Administração Pública n.º 9870/2009, publicado na 2.ª série do Diário da República a 13 de Abril. Por conseguinte, os dados foram atualizados, apresentando, ainda assim, um valor muito superior ao objectivo delineado legalmente: 1.º trim 66 dias, 2.º trim 64 dias. A análise do indicador do PMP excluído dos valores das faturas em conferência no DAPO e no DPRP, permite concluir que o seu cumprimento apenas será possível, quando forem resolvidas os constrangimentos subjacentes ao atraso na conferência destas faturas: 1.º trim 15 dias, 2.º trim 10 dias. Face ao anteriormente exposto, até que seja possível a conferencia das supramencionadas faturas num prazo de 90 dias, e de forma a que o ISS não seja penalizado no final do corrente ano com o incumprimento deste obejctivo, propõe-se a sua exclusão de QUAR.	GCF_0.1	А9	5	5.3	PAISS	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias
Alteradas metas. Valor anterior: C 20; S 17 Alterada a designação do indicador. Valor anterior "Tempo médio de resposta a pareceres técnicos"	AGI_0.6	A1.1	5	5.4	PAISS	Assegurar o tratamento de pedidos de serviços dentro dos prazos estabelecidos
Reformulado texto objetivo. valor anterior "Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional de 2ª Linha." Alterada meta de cumprimento. Valor anterior: C 70% Revista fórmula do indicador. Valor anterior "(Nº de pedidos de apoio fechados em 2013 pela 2ª linha/nº de pedidos de apoio entrados na 2ª linha em 2013)*100"	AGI_0.6	A1.2.2	5	5.4	PAISS	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional

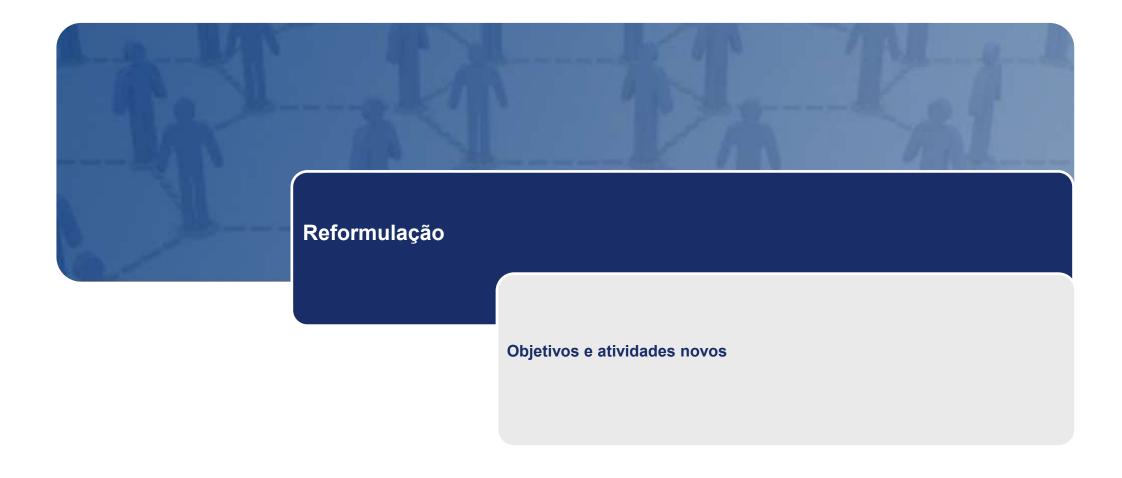
Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterada a frequência de monitorização. Valor anterior "Mensal". Definidos intervenientes distritais e metas distritais	APO_0.4	I1	5	5.4	PAISS	Assegurar a inserção na plataforma eletrónica de processos administrativos de empreitadas e aquisições de bens e serviços
Reformulado texto do objetivo e retificada a designação Meta de superação recalculada	APO_0.5	I1	5	5.4	PAISS	Otimizar o processo de aquisição de bens e gestão dos contratos de prestação de serviços
Revisto o peso Alteradas metas	APO_0.5	A2	5	5.4	PAISS	Elaboração de propostas de denúncia ou renovação dos contratos existentes antes do fim do prazo para denúncia
Retificada meta de superação em função das alterações de metas das atividades	APO_3.1	I1	5	5.4	PAISS	Assegurar a organização e o tratamento da documentação proveniente dos arquivos locais e respetiva transferência para os arquivos centrais
Alteradas metas. Alterado indicador em conformidade com as metas definidas. Alterado peso Definidas metas distritais Inserida programação mensal com base nos picos de trabalho observados no histórico de anos anteriores. Na ausência de histórico considerou-se a distribuição observada para o total dos CDist.	APO_3.1	A2	5	5.4	PAISS	Transferência da documentação existente nos arquivos locais em fase semi- ativa, para os arquivos centrais
Definidas metas distritais. Para o CDist de Setúbal, na ausência de resposta, foi considerada a meta do ISS,IP e replicada para todos os Cdist. Alterado peso Inserida programação mensal com base nos picos de trabalho observados no histórico de anos anteriores. Na ausência de histórico considerou-se a distribuição observada para o total dos CDist.	APO_3.1	А3	5	5.4	PAISS	Inventariação da documentação transferida dos arquivos locais para os arquivos centrais
Alterada a meta de superação	AQGR_0.1	I1	5	5.4	PAISS	Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP
Alterada a frequência de monitorização. Valor anterior "quadrimestral"	AQGR_0.5	A7	5	5.4	PAISS	Avaliar a implementação do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
Assinalados intervenientes distritais e definidads metas distritais Alterada a denominação da atividade. Valor anterior: "Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais"	DSP_3.4	13	5	5.4	PAISS	Assegurar o registo das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP
Alteradas metas. Valor anterior C 50%, S 55% Alteradas observações e Fórmula de Cálculo.	JC_0.4	11	5	5.4	PAISS	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
Alterado o responsável. Valor anterior: "Adília Biscaia" Reformulado objetivo: alteradas metas, designação e fórmula de cálculo do indicador	PD_0.7	A5	5	5.4	PAISS	Promover a aplicação das recomendações das auditorias realizadas ao sistema de segurança social
Alterado o responsável. Valor anterior "NGPC" Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "mensal"	PD_0.7	A6	5	5.4	PAISS	Concluir os manuais de procedimentos das Prestações Diferidas, e consequente envio ao Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco
Alteradas metas. Valor anterior: C0 (31/07); S '-7 (24/07). Retificada data de fim	PE_0.1	A1	5	5.4	PAISS	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.
Recalculada a superação em função da alteração das metas das atividades	APO_0.7	I1	5	5.5	PAISS	Assegurar a correta preparação e substituição de suporte da documentação de conservação permanente

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alteradas as metas. valor anterior: C10%, S12% Definida programação mensal. Inserida programação mensal com base nos picos de trabalho observados no histórico de anos anteriores. Na ausência de histórico considerou-se a distribuição observada para o total dos CDist. Retificada descrição Definidas metas distritais. Para o CDist Setúbal, na ausência de resposta, foi considerado o valor mais comum de 10% para o cumprimento e 12% para superação.	APO_0.7	A1	5	5.5	PAISS	Assegurar a preparação da documentação de conservação permanente para substituição de suporte
Reformulado indicador em conformidade com as metas definidas Definidas metas distritais. Inserida programação mensal com base nos picos de trabalho observados no histórico de anos anteriores. Na ausência de histórico considerou-se a distribuição observada para o total dos CDist.	APO_0.7	A2	5	5.5	PAISS	Assegurar a substituição de suporte da documentação previamente preparada
Alterado indicador em conformidade com as metas definidas Inseridas metas distritais em valor absoluto Inserida metas e programação mensal com base nos picos de trabalho observados no histórico de anos anteriores. Na ausência de histórico considerou-se a distribuição observada para o total dos CDist.	APO_3.3	11	5	5.5	PAISS	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
PAMSSS Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Borges" Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "mensal"	PD_0.7	A1	5	5.5	PAISS	Implementar a Segurança Social Directa a todos os requerimentos da área das Prestações Diferidas
Alteração do texto do objetivo Alteração de metas e de indicador Definição de metas distritais	RH_0.7	I1	5	5.5	PAISS	Aumento da eficácia, eficiência através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores.
Eliminadas metas distritais	AGI_0.1	A2.4	5	5.6	PAISS	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados
Alterado o responsável. Valor anterior "Paula Barros" Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "mensal"	PD_0.7	A2	5	5.6	PAISS	Aumentar a eficiência dos níveis de serviço através da solução em BPM/ECM;
Alterado o responsável. Valor anterior "Maria Silva" Alterada frequência de monitorização. Valor anterior "mensal"	PD_0.7	А3	5	5.6	PAISS	Desenvolver mecanismos de integração do sistema de informação de pensões no SISS



Objetivos e atividades retiradas de PAISS

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Retirado de PAISS 2013, dado não terem ainda aberto as candidaturas Mantém-se a atividade para 2014	DSP_4.1	A1.5	1	1.1	PAISS	PAQAI – Programa de Apoio à Qualificação do Acolhimento Institucional
Retirado de PAISS 2013, dado não terem ainda aberto as candidaturas Mantém-se a atividade para 2014	DSP_4.1	A1.6	1	1.1	PAISS	PAQSNIPIAED - Programa de Apoio à Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância e Apoio Especializado na Área da Deficiência
Eliminado este nível agregador	DSP_0.5	A1	1	1.3	PAISS	Operacionalizar o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) no âmbito das competências do ISS, IP
PAMSSS Retirado de PAISS	GCF_0.8	11	2	2.4	PAISS	Garantir a recuperação de valores indevidos
Atividade retirada QUAR/PAISS: - O objectivo de encerramento das tesourarias encontra-se directamente correlacionado com o indicador da implementação do Multibanco, na medida em que o alargamento desta modalidade de pagamento às prestações sociais revela-se essencial para dar início ao processo de encerramento das tesourarias. - Atendendo a que o Multibanco apenas teve início em Julho, não é expectável o cumprimento do encerramento das tesourarias nos termos inicialmente previstos.	GCF_0.4	A2	2	2.6	QUAR	Encerramento TES
Suspenso por falta de orçamento para a formação	CGC_2.2	I1	3	3.1	PAISS	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento
Suspenso por falta de orçamento para a realização de 21h formação	CGC_2.2	A1	3	3.1	PAISS	Implementar ações de formação aos colaboradores
Retirado porque não estão previstas ações de melhoria e também já está prevista a atividade nos Objetivos Transversais	CGC_2.2	A2	3	3.1	PAISS	Colaborar na implementação ações de melhoria que decorram das propostas de melhoria indicadas pelo Núcleo de Gestão da Qualidade
PAMSSS Retirado de PAISS. Mantém-se apenas A1	RH_0.3	11	4	4.2	PAISS	Promover atividades de voluntariado
Retirado PAISS, por ser um pouco redundante com a A2, que se mantém	APO_3.1	A 1	5	5.4	PAISS	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência
Retirado PAISS. Substituido atividade A1 "Obter o Recognize for Excellence"	AQGR_0.2	I1	5	5.4	PAISS	Obter Reconhecimento Externo
Retirado de PAISS. Objetivo reformulado e atividade eliminada	RH_0.7	A 1	5	5.5	PAISS	Elaboração de pareceres e informações.
Retirado de PAISS. Objetivo reformulado e atividade eliminada	RH_0.7	A2	5	5.5	PAISS	Monitorização da qualidade dos pareceres e informações



Objetivos e atividades novos

Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos	Início	Fim	С	S	Designação	Fórmula de cálculo	Responsável	Metas distritais
APO_0.5	A4	5	5.4	PAISS	Realizar análise jurídica sobre procedimento de contratação	jan	dez	0 atrasos	-1 du	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada	Sandra Gomes	Não
APO_0.5	A5	5	5.4	PAISS	Otimizar o processo de aquisição de serviços	jan	dez	1,5%	2,0%	Afere a percentagem de poupança face ao ano anterior	Execução da rubrica de aquisição serviços ano n no fundo administração/ Execução da rubrica de aquisição serviços ano n-1 do fundo de administração] *100	Sandra Gomes	Não
AQGR_0.2	A1	5	5.4	PAISS	Obter o Recognize for Excellence	jan	dez- 15	0 atrasos	-30 dias	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação , em nº de dias	Somatório do nº de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	GAQGR	Não

GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR, COMPARAR PARA MELHORAR

Anexo 2 Estrutura orgânica

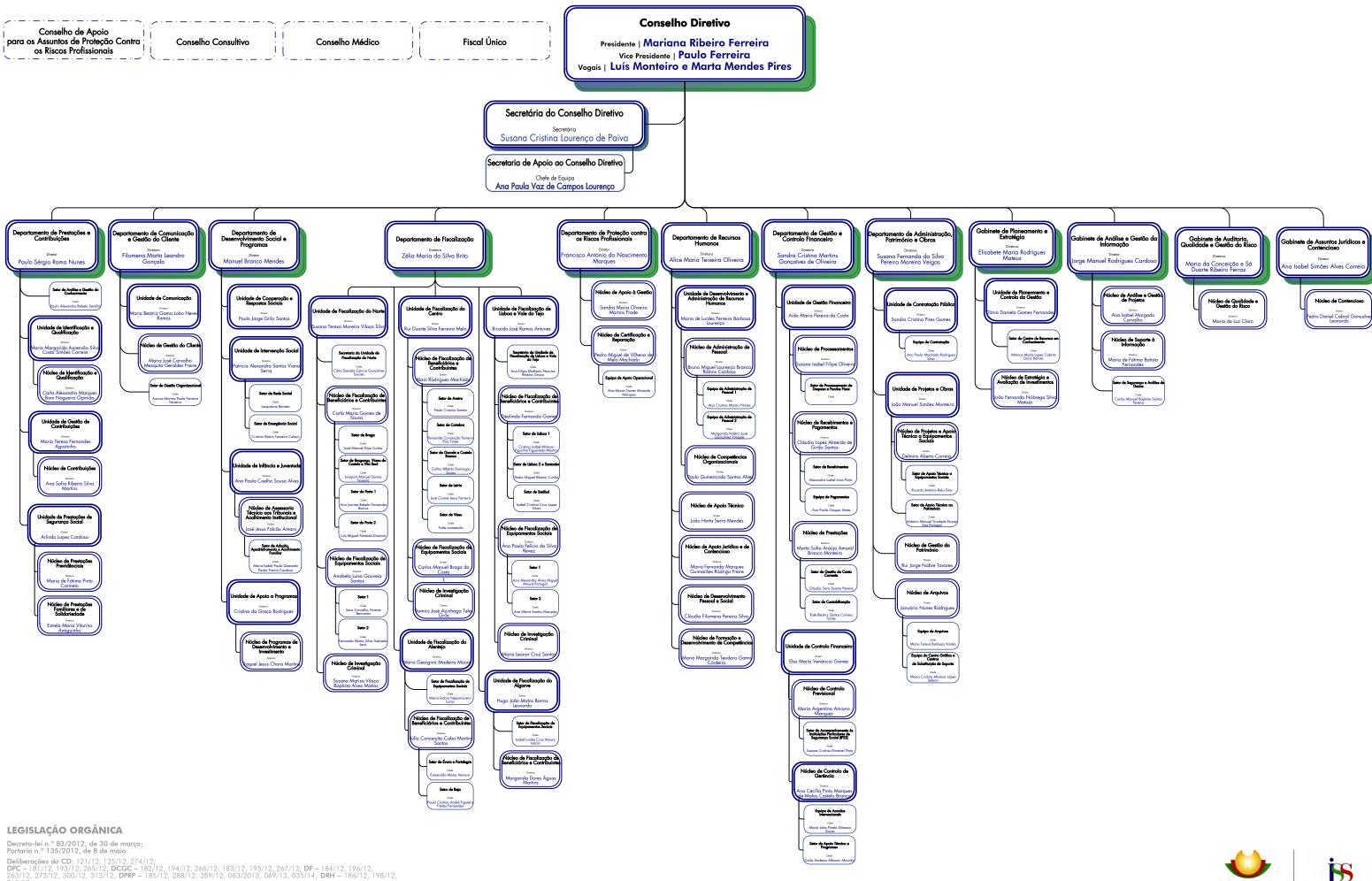
Conselho de Apoio para os Assuntos de **Conselho Diretivo** Conselho Consultivo Conselho Médico Fiscal Único Proteção Contra os Riscos Profissionais Presidente | Mariana Ribeiro Ferreira Vice Presidente | Paulo Ferreira Vogais | Luís Monteiro e Marta Mendes Pires Centro Nacional de Pensões Serviços Centrais **Centros Distritais** Diretora | Maria Amélia de Jesus Diretor Adjunta | Maria de Fátima Rodrigues Vieira Departamento Departamento **Centro Distrital Centro Distrital** Departamento **Centro Distrital Centro Distrital** de Comunicação Departamento de Prestações de Beja de Bragança de Desenvolvimento de Aveiro de Braga de Fiscalização e Contribuições e Gestão do Cliente Social e Programas Diretora Helena Maria Fernandes Diretor Martinho Eduardo Rui Miguel Meira Barreira Filomena Marta Leandro Zélia Maria da Silva Brito Rui Miguel Rocha da Cruz Paulo Sérgio Roma Nunes Manuel Branco Mendes inho Morgado Barret Goncalo Departamento Departamento Departamento Centro Distrital **Centro Distrital** Centro Distrital **Centro Distrital** de Proteção Contra Departamento de Gestão de Administração, de Faro de Castelo Branco de Coimbra de Évora os Riscos Profissionais de Recursos Humanos e Controlo Financeiro Património e Obras Ofélia Isabel Andrés da Diretora Sandra Cristina Martins Diretora Susana Fernanda da Silva António de Melo Bernardo Conceição Ramos Nascimento Marques Gonçalves de Oliveira Pereira Moreira Veigas Gabinete **Centro Distrital** Gabinete Gabinete Gabinete **Centro Distrital** de Auditoria, **Centro Distrital** de Lisboa de Assuntos Jurídicos **Centro Distrital** de Análise e Gestão da de Planeamento Qualidade de Leiria da Guarda de Portaleare e Estratégia e Contencioso Informação Diretora I Maria Fernanda e Gestão de Risco Fitas Cordeiro Henriques Maria do Céu Costa Bogalho Jorge Manuel Rodrigues Cardoso Diretor Jacinto Dias Elisabete Maria Rodrigues Mateus etora Adjunta | Carla Maria Maria da Conceição e Sá Ana Isabel Simões Alves Correia João Carlos Vintém Laranjo Nunes Pereira **Centro Distrital Centro Distrital Centro Distrital** Centro Distrital do Porto de Setúbal de Santarém de Viana do Castelo Diretor Tiago de Sampaio e Melo Ana Clara de Sousa Birrento Adjunta | Ana Cristina Venâncio José Eduardo Esteves Matos Silva **Centro Distrital Centro Distrital** de Vila Real de Viseu Diretor José Augusto Fernandes Barroso Borges Rebelo Armindo Telmo Antunes LEGISLAÇÃO ORGÂNICA Ferreira

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março; Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio; Deliberação n.º 121/12 de 18 de setembro, n.º 219/12 de 30 de outubro.

SEGURANÇA SOCIAL



Serviços Centrais







Centro Nacional de Pensões

Conselho Diretivo

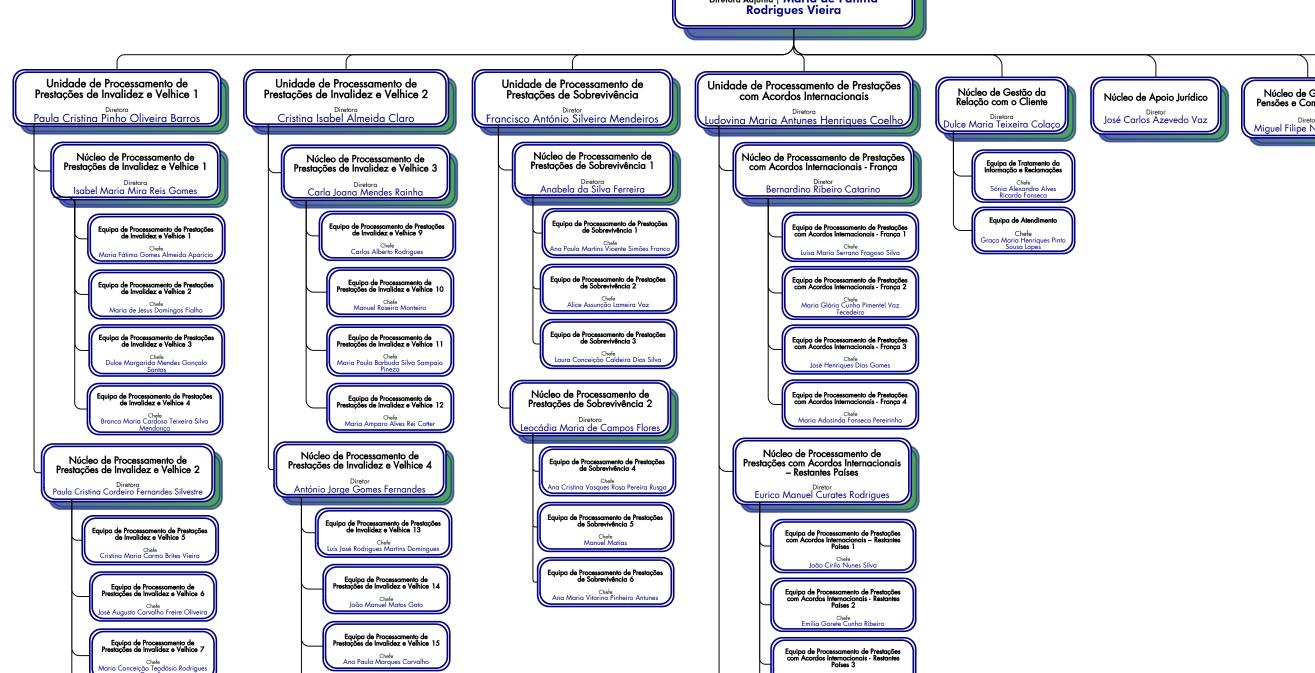
Presidente | Mariana Ribeiro Ferreira Vice Presidente | Paulo Ferreira v_{ogais} | Luís Monteiro e Marta Mendes Pires

Centro Nacional de Pensões

Diretora | Maria Amélia de Jesus Santos Diretora Adjunta | Maria de Fátima

Setor de Traduções

Chefe Susana Maria Lopes Botelho Nunes Inácio



Núcleo de Gestão de

Diretor Miguel Filipe Neves de Sá

Núcleo de Apoio Geral

Sónia Clarisse Ribeiro

Equipa de Expediente

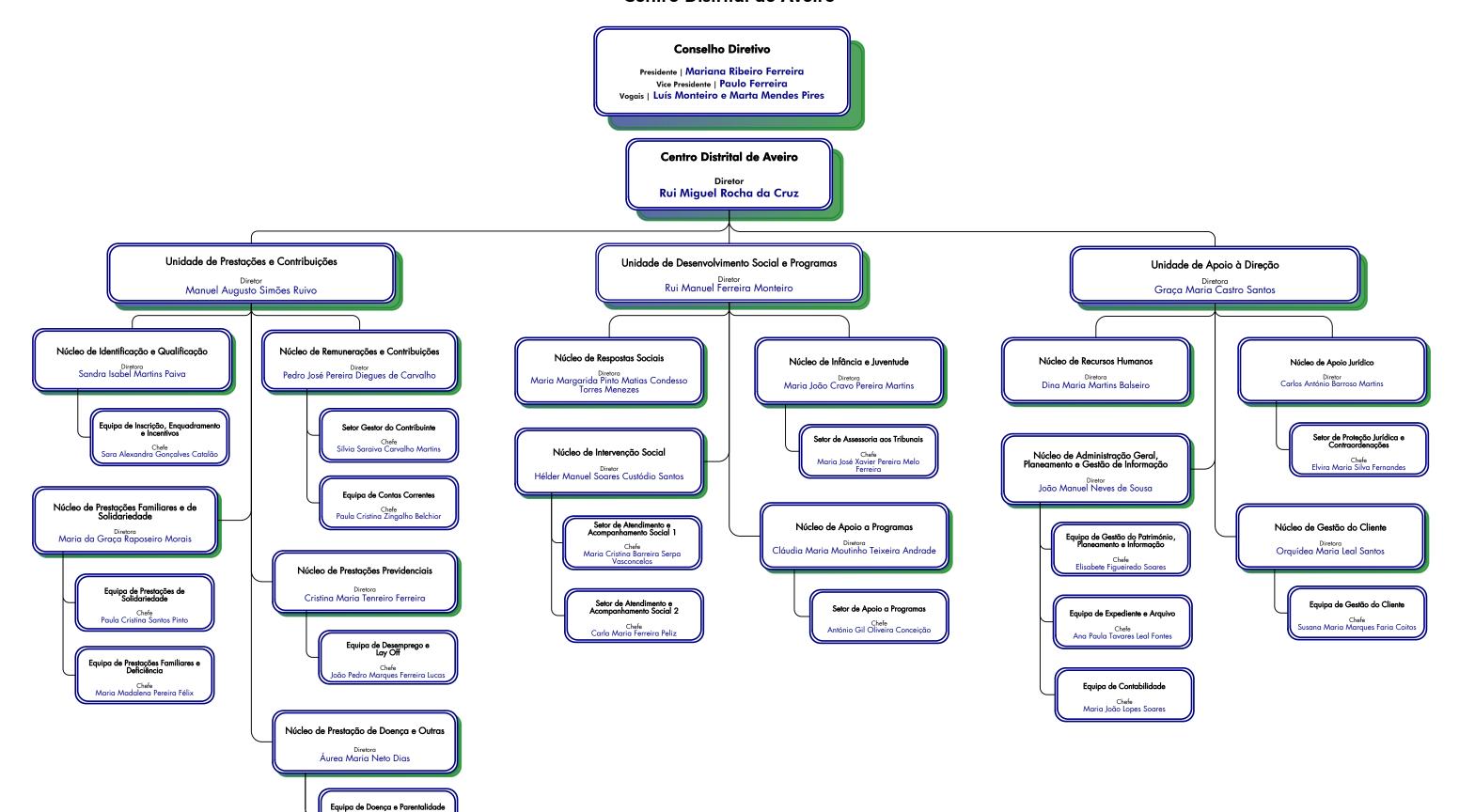
SEGURANÇA SOCIAL



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 8

Centro Distrital de Aveiro





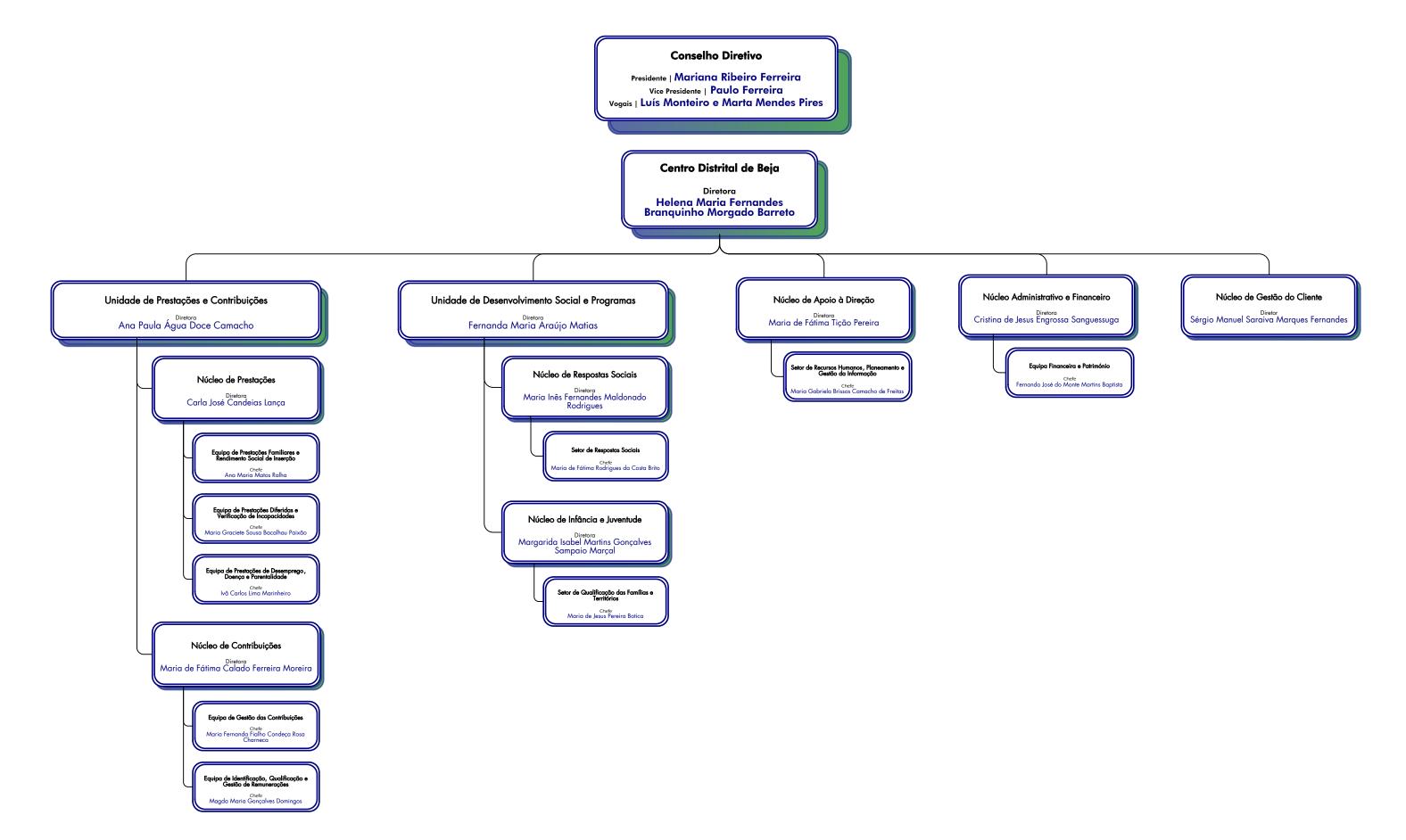
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março; Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.



Chefe Alexandra Pinho Costa

Equipa de Verificação de Incapacidades Chefe Maria de Fátima Fernandes Ferreira

Centro Distrital de Beja









Centro Distrital de Braga

Conselho Diretivo Presidente | Mariana Ribeiro Ferreira Vice Presidente | Paulo Ferreira v_{ogais} | Luís Monteiro e Marta Mendes Pires Centro Distrital de Braga Diretor Rui Miguel Meira Barreira Unidade de Desenvolvimento Social e Programas Unidade de Apoio à Direção Núcleo de Gestão do Cliente Maria Amélia Monteiro Gonçalves Pereira Frutuoso Magalhães Diretora Sandra Regina Basto São Jorge Simões Elisa Amélia Oliveira Cunha Coelho Equipa de Gestão do Cliente Núcleo de Recursos Humanos Núcleo de Respostas Sociais Chefe Maria Filomena Marques Pinto Ferreira Gonçalves Salazar de Oliveira Susana Gonçalves Martins Diretora Carla da Silva Magalhães e Vasconcelos Isabel Maria Sousa Sepúlveda Azevedo Núcleo de Planeamento e Gestão de Informação Equipa de Trabalhadores Núcleo de Infância e Juventude Chefe Maria Adelaide Machado Rodrigues Maria de Fátima Braga Barbosa Anabela Cabete Mota Equipa de Contas Correntes e Chefe Olga Maria de Jesus Ferreiro Núcleo de Intervenção Social Chefe Natércia Maria Mosca Teixeira Diretora Maria de Fátima Preto Miguel Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade Núcleo de Apoio Jurídico Diretora Carla Raquel Vieira Caetano Câmara Oliveira Sandra Catarina Barros Silva Equipa de Fundo de Garantia Salarial Equipa de Prestações Familiares e Deficiência Chefe Cláudia Sofia Marques Oliveira Chefe Cristina Rosa Antunes Soares Matos Equipa de Prestações de Solidariedade

Núcleo de Administração Geral

Cláudia Patrícia Serapicos Alves

Equipa de Património e Logística

Chefe João Carlos de Faria Martins

Equipa de Expediente e Arquivo

Chefe Abílio Fernando Dores Dias Olive

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Núcleo de Identificação, Qualificação e Remunerações

Ana Cristina Nolasco Vaz Vieira

Equipa de Enquadramento e Incentivos ao Emprego

Chefe Maria Elisa Lopes Miranda

Equipa de Identificação dos Contribuintes

Chefe Rosa Liliana Pereira Capela

Equipa de Gestão de Remunerações

Chefe Cármen Isabel Rodrigues Matos

Equipa de Identificação dos Beneficiários

Chefe Hugo Manuel Neto Conceição

Unidade de Prestações e Contribuições

Miguel Ângelo de Oliveira Lemos Fernandes

Núcleo de Prestações de Doença e Parentalidade

Nuno Acácio Vila Afonso Vieira de Carvalho

Chefe Maria Marta Dias Duarte Coelho

Equipa de Doença Chefe Maria do Céu Teixeira Margarido Mesquita

Equipa do Serviço de Verificação de

Núcleo de Prestações de Desemprego e Benefícios Diferidos

Maria Teresa Gomes Linhares Duarte Carrilho

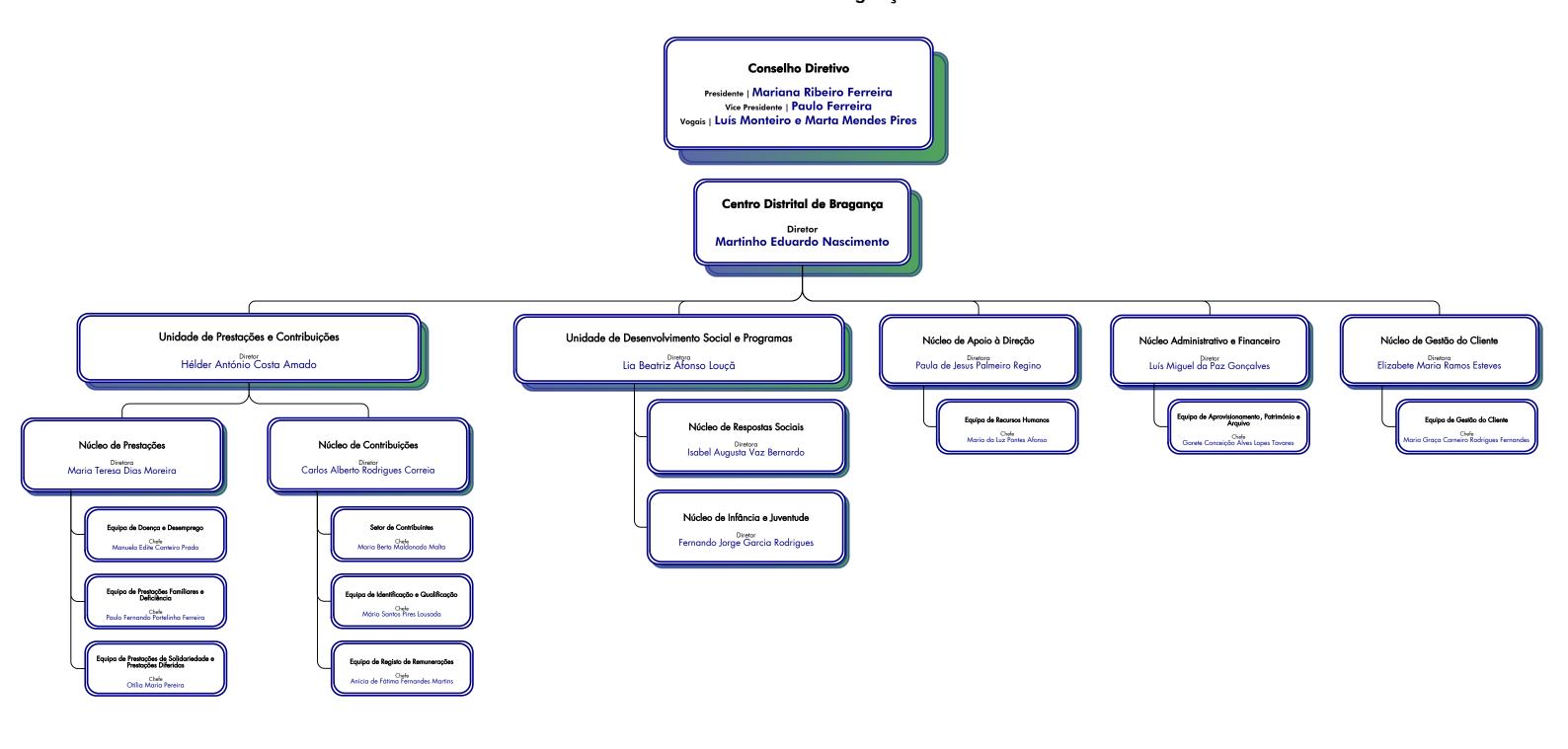
Equipa de Desemprego

Chefe Sónia Raquel Rodrigues Costa

Equipa de Prestações Diferidas Chefe Maria do Céu Braga Fernandes Núcleo de Contribuições

Chefe Deolinda Maria Marques Queirós Pereira Ferreira

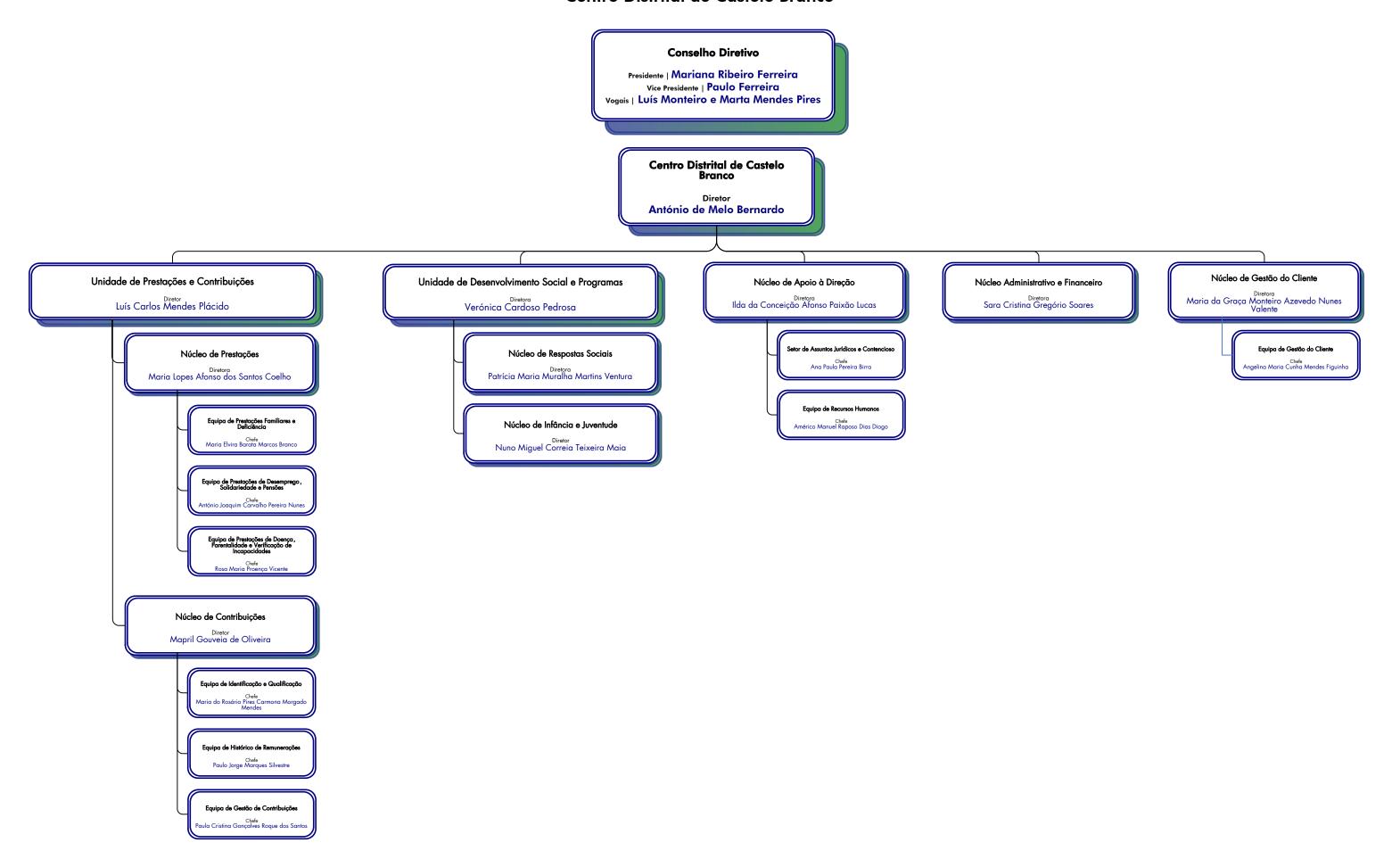
Centro Distrital de Bragança







Centro Distrital de Castelo Branco



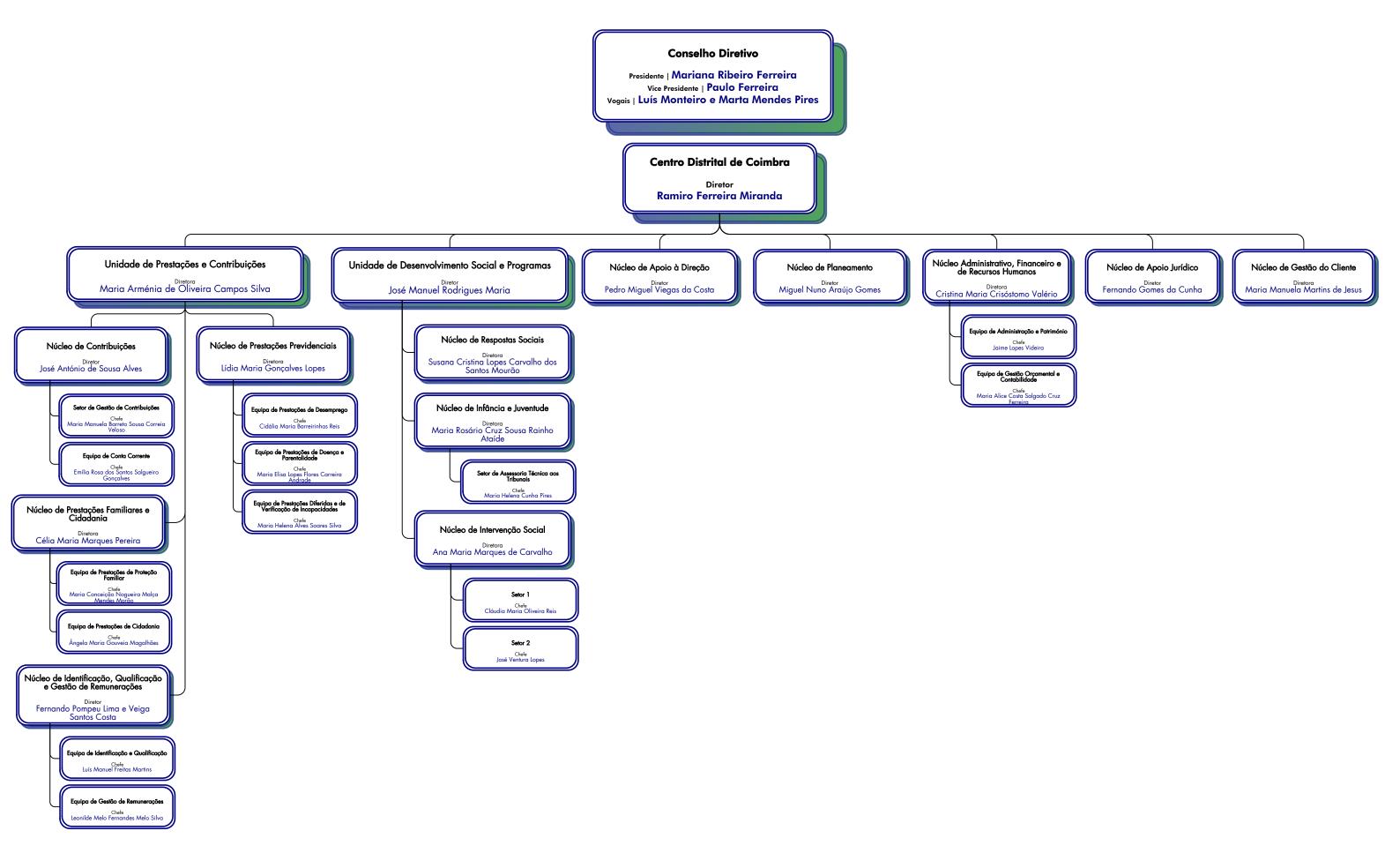








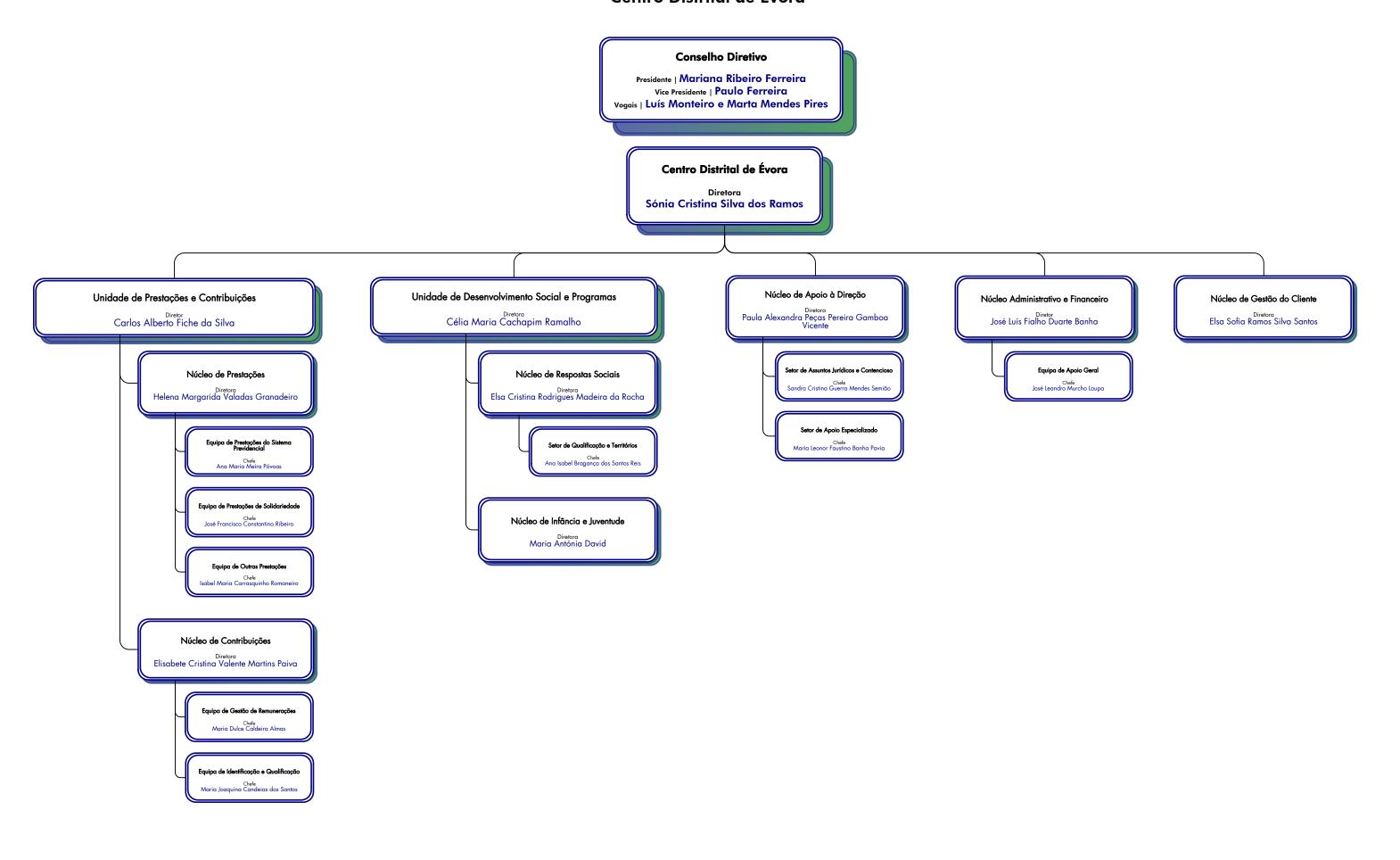
Centro Distrital de Coimbra







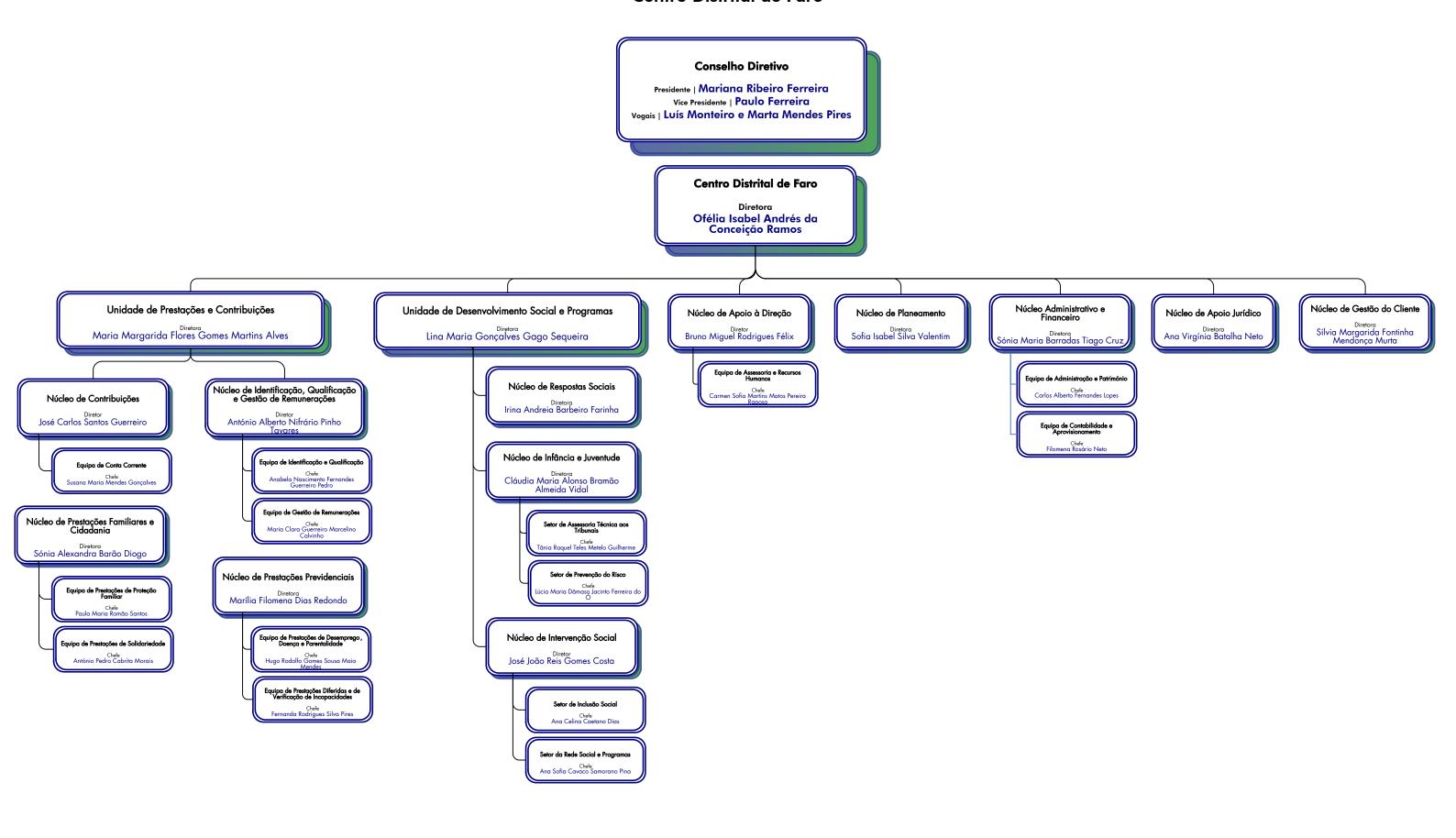
Centro Distrital de Évora







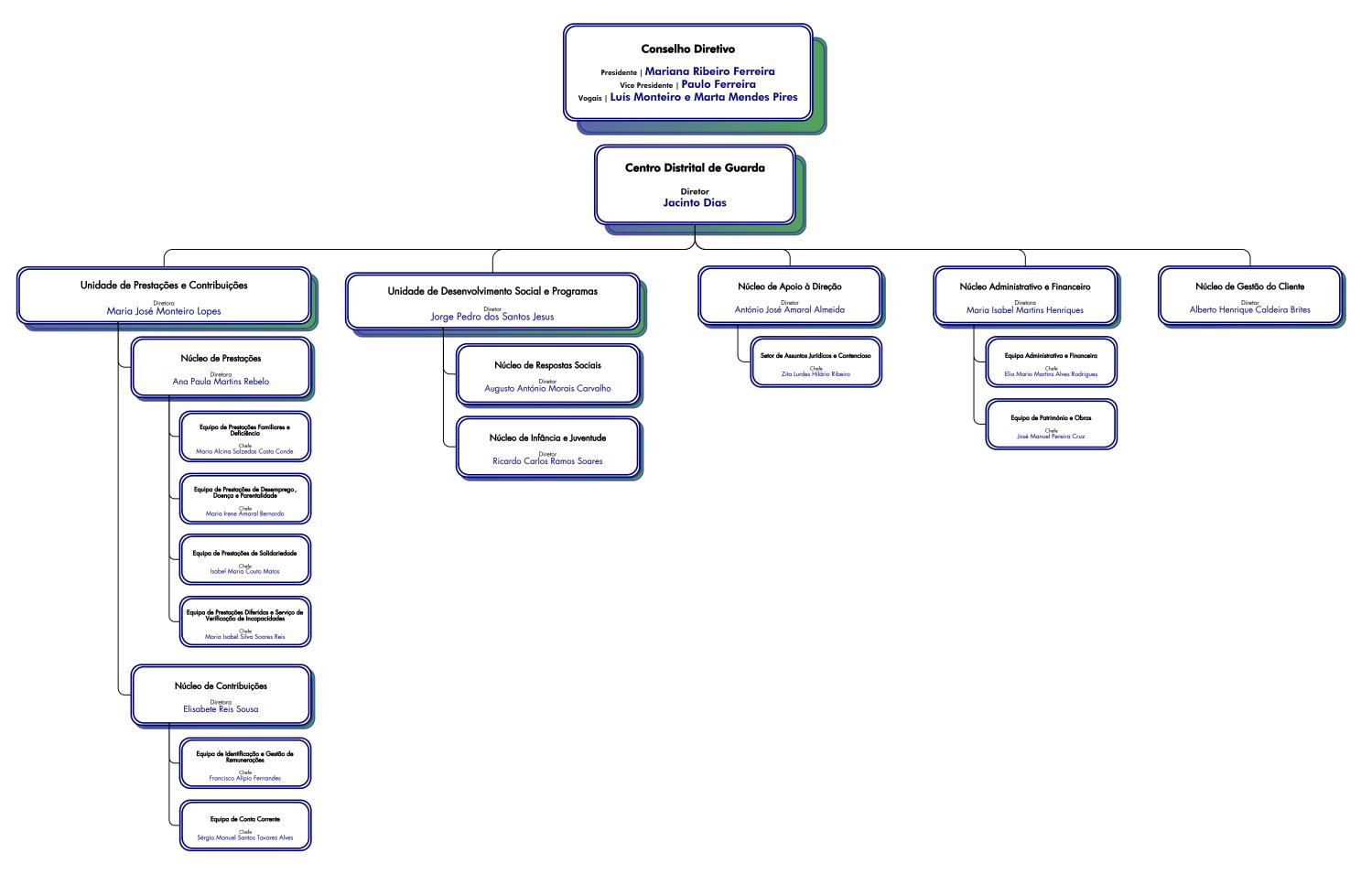
Centro Distrital de Faro







Centro Distrital de Guarda

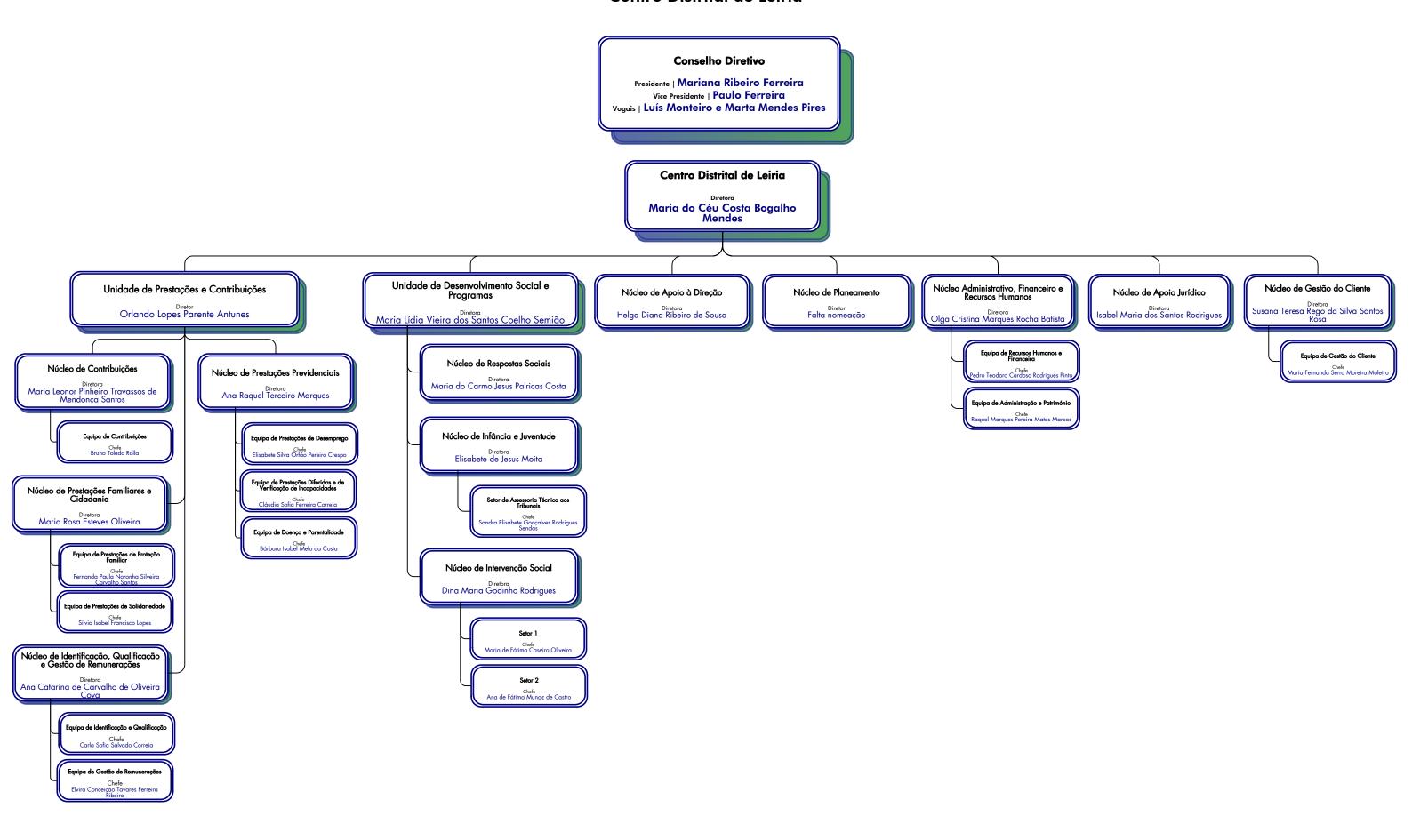








Centro Distrital de Leiria

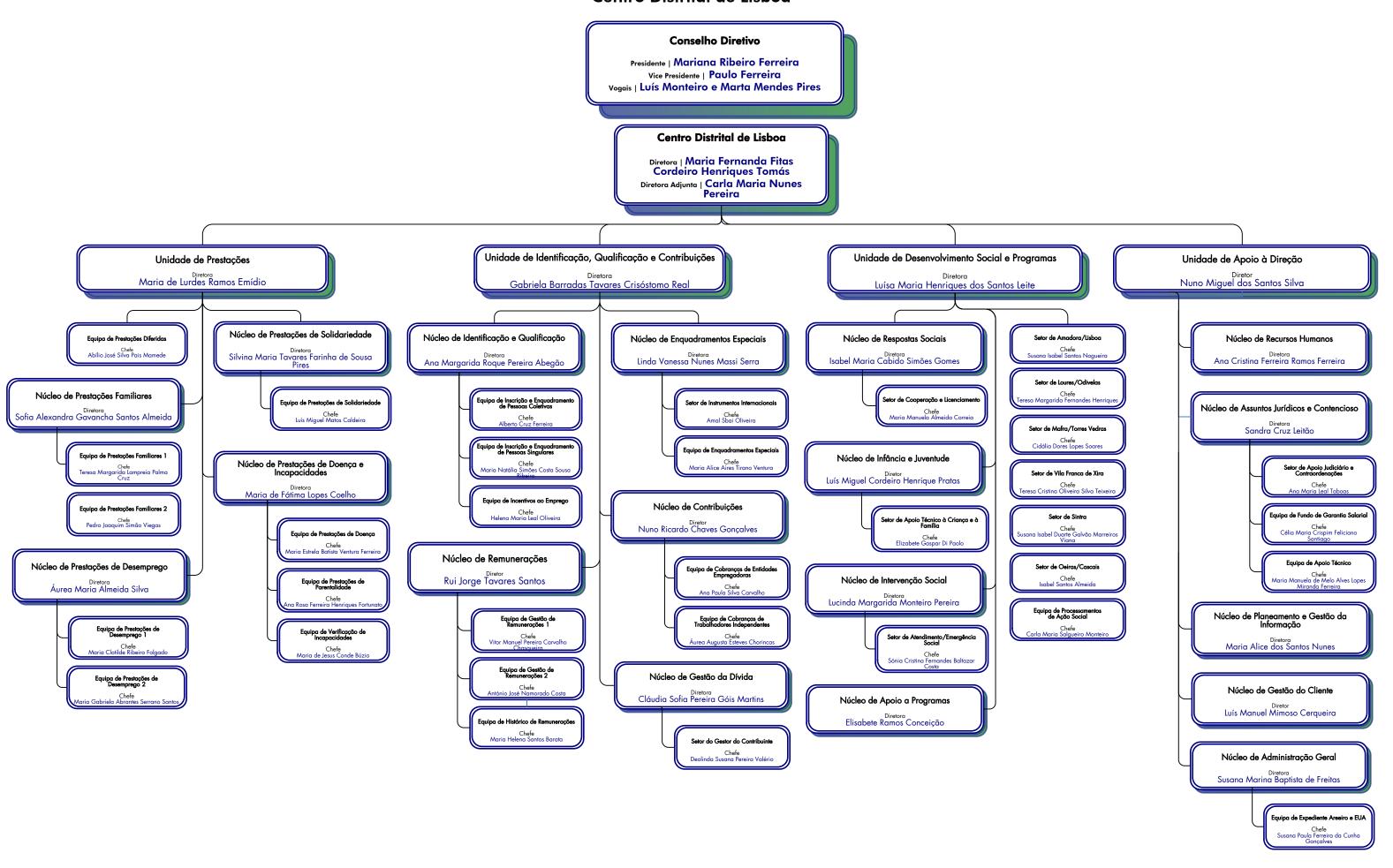








Centro Distrital de Lisboa

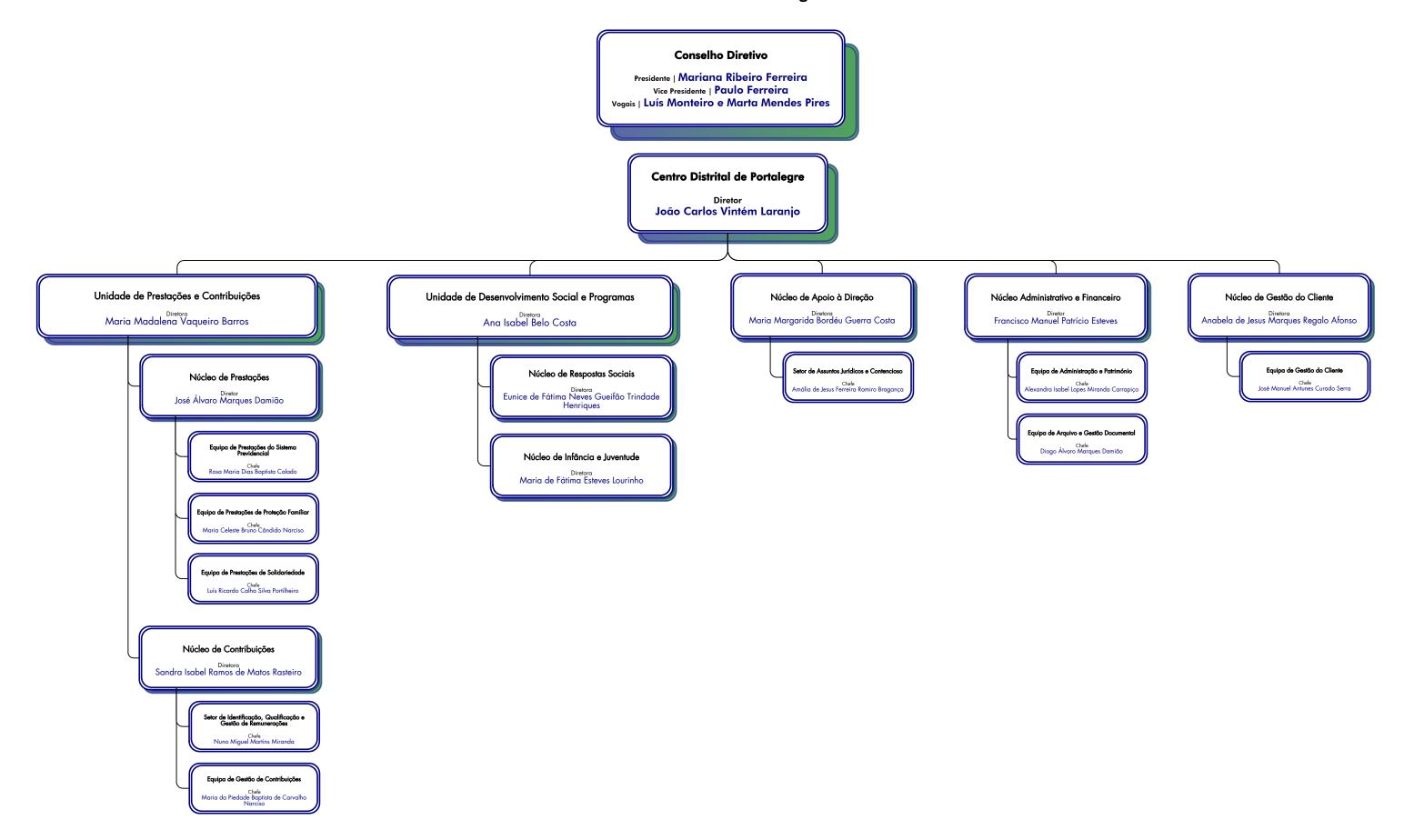








Centro Distrital de Portalegre







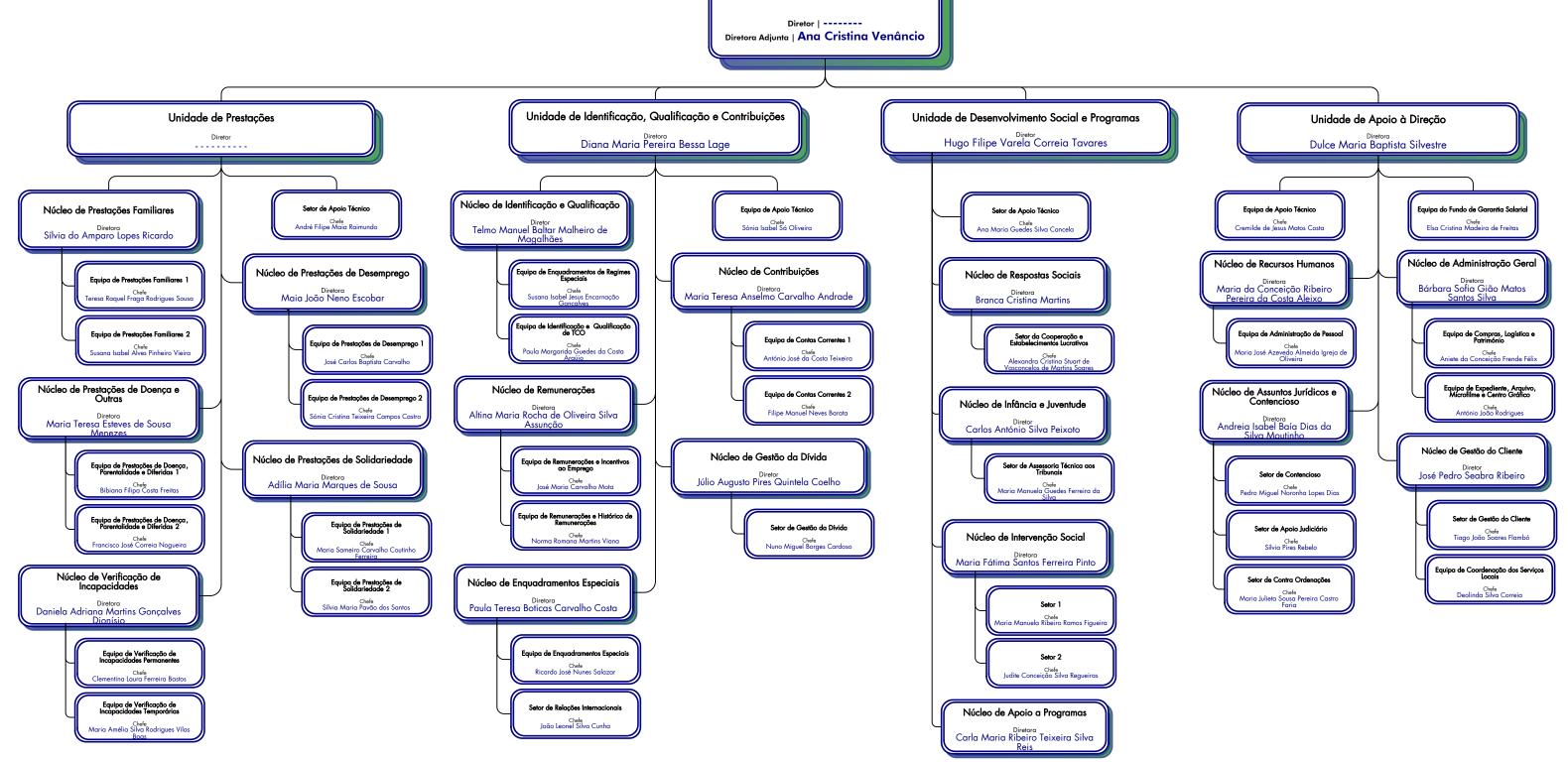


Centro Distrital de Porto

Conselho Diretivo

Presidente | Mariana Ribeiro Ferreira Vice Presidente | Paulo Ferreira Vogais | Luís Monteiro e Marta Mendes Pires

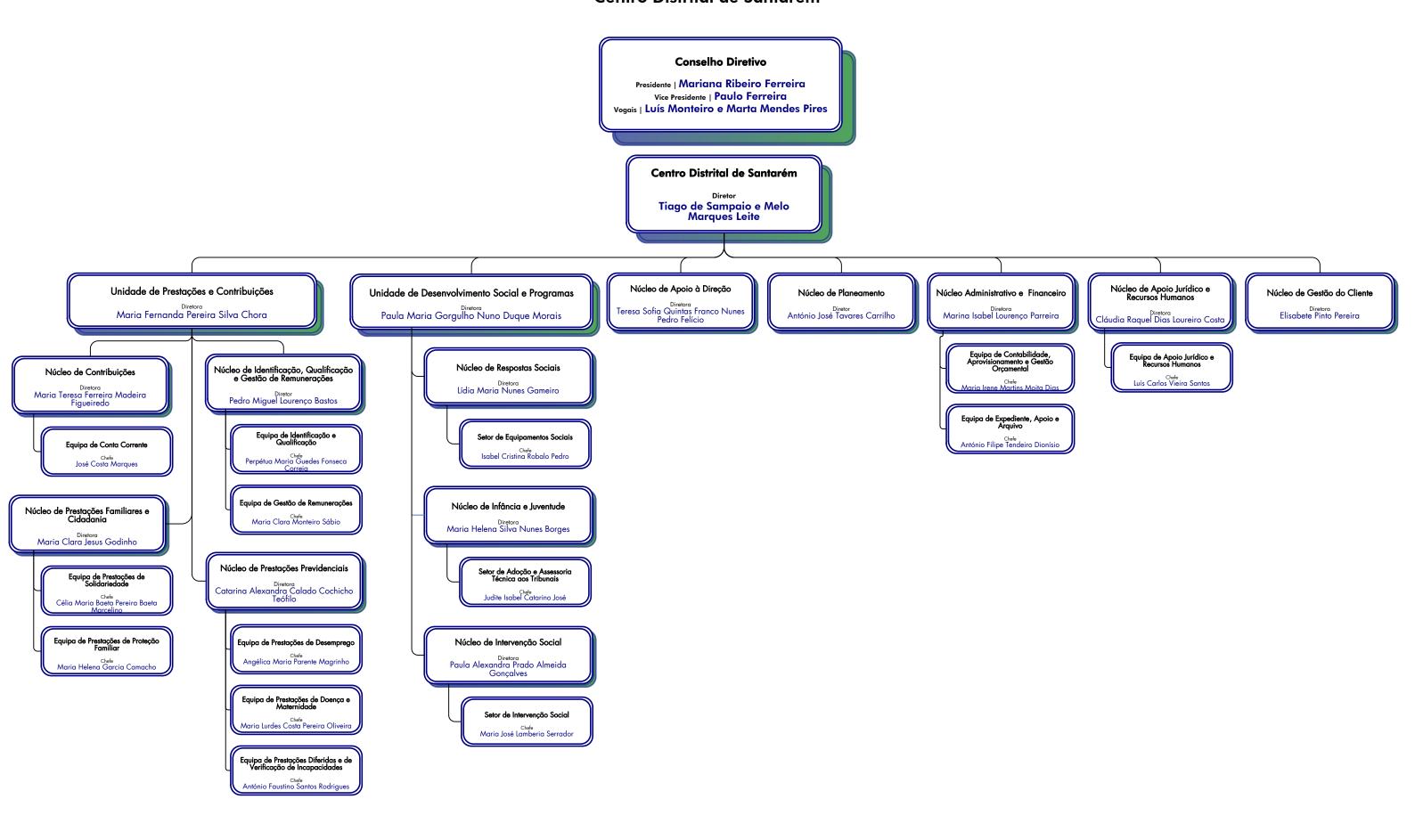
Centro Distrital de Porto



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA



Centro Distrital de Santarém

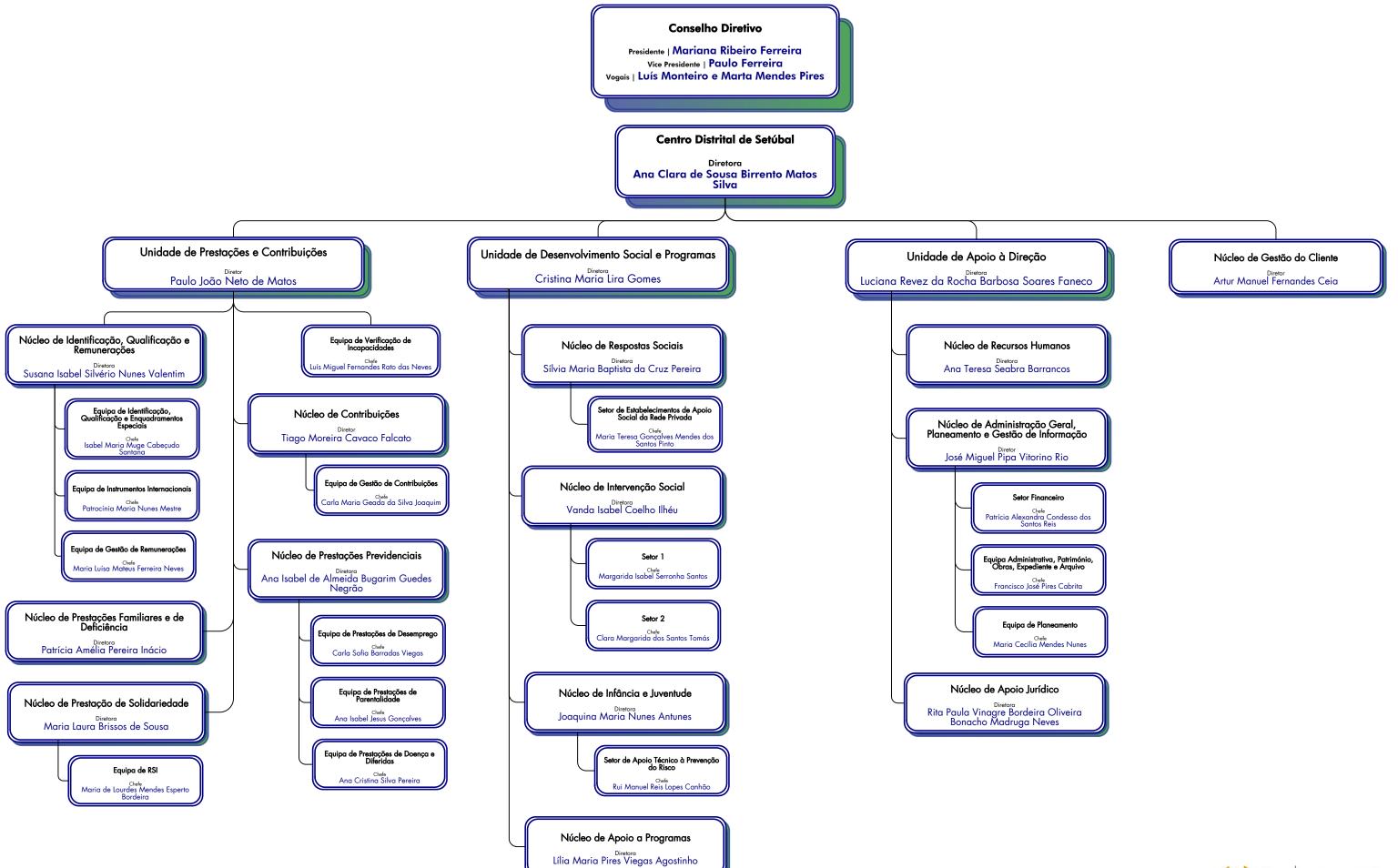








Centro Distrital de Setúbal

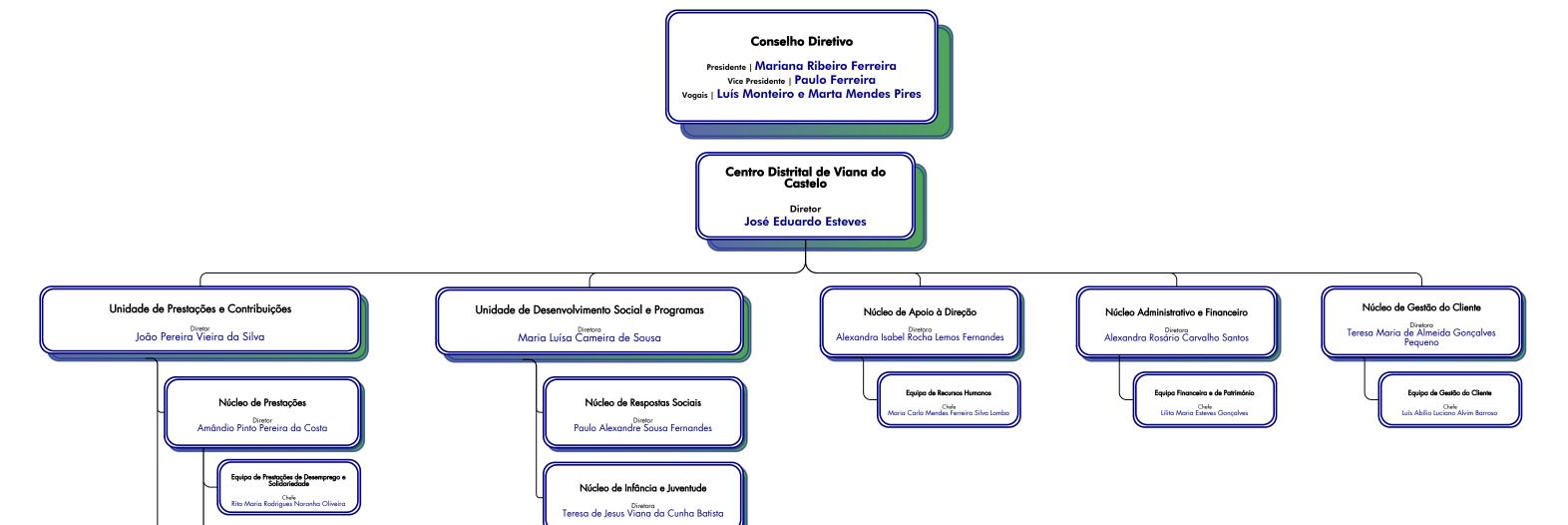


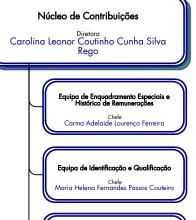






Centro Distrital de Viana do Castelo





Chefe Maria Madalena Martins Brito

Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Verificação de Incapacidades

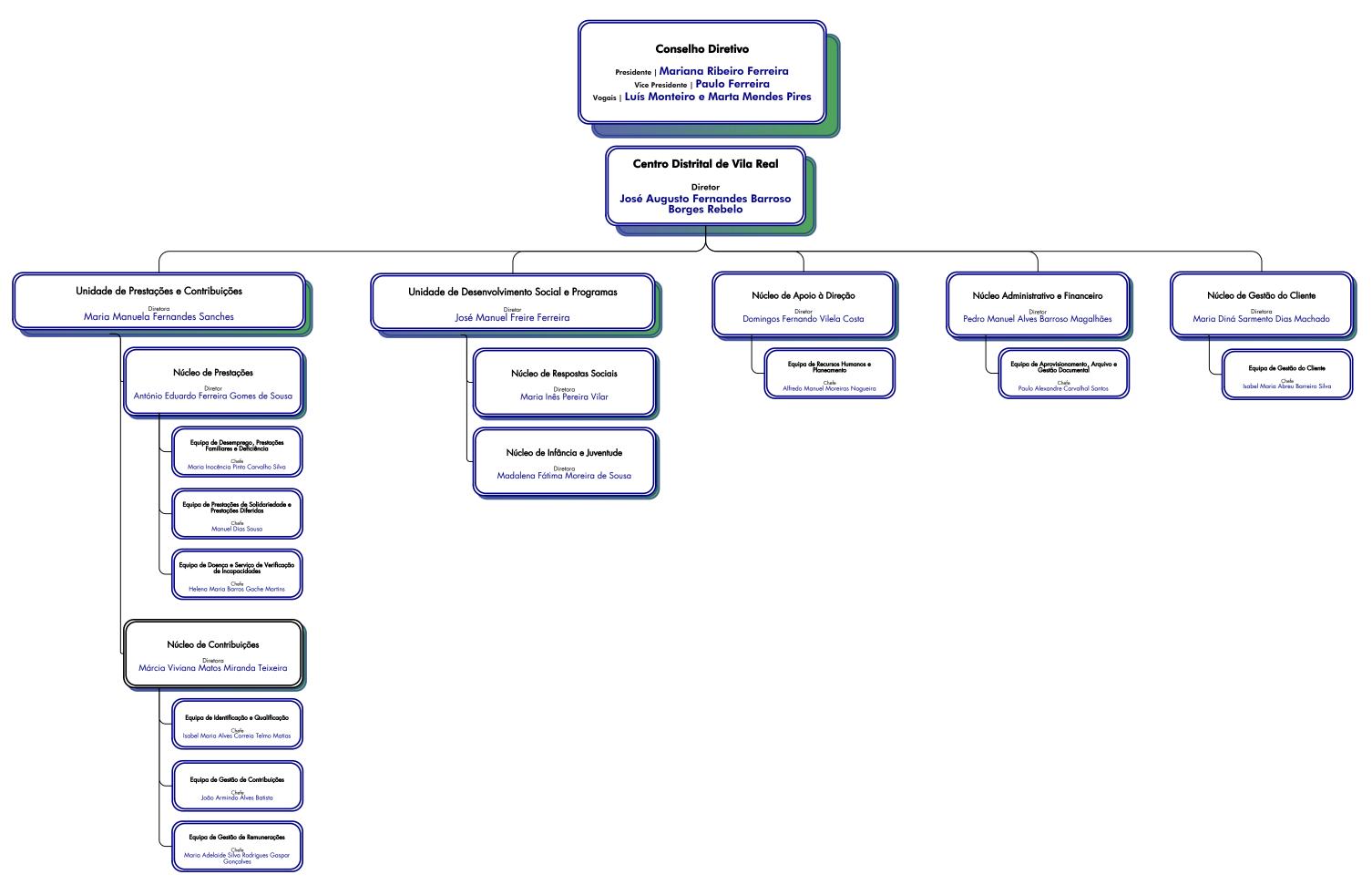
Chefe Maria Emília Amorim Silva Barros Ribeir

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA





Centro Distrital de Vila Real

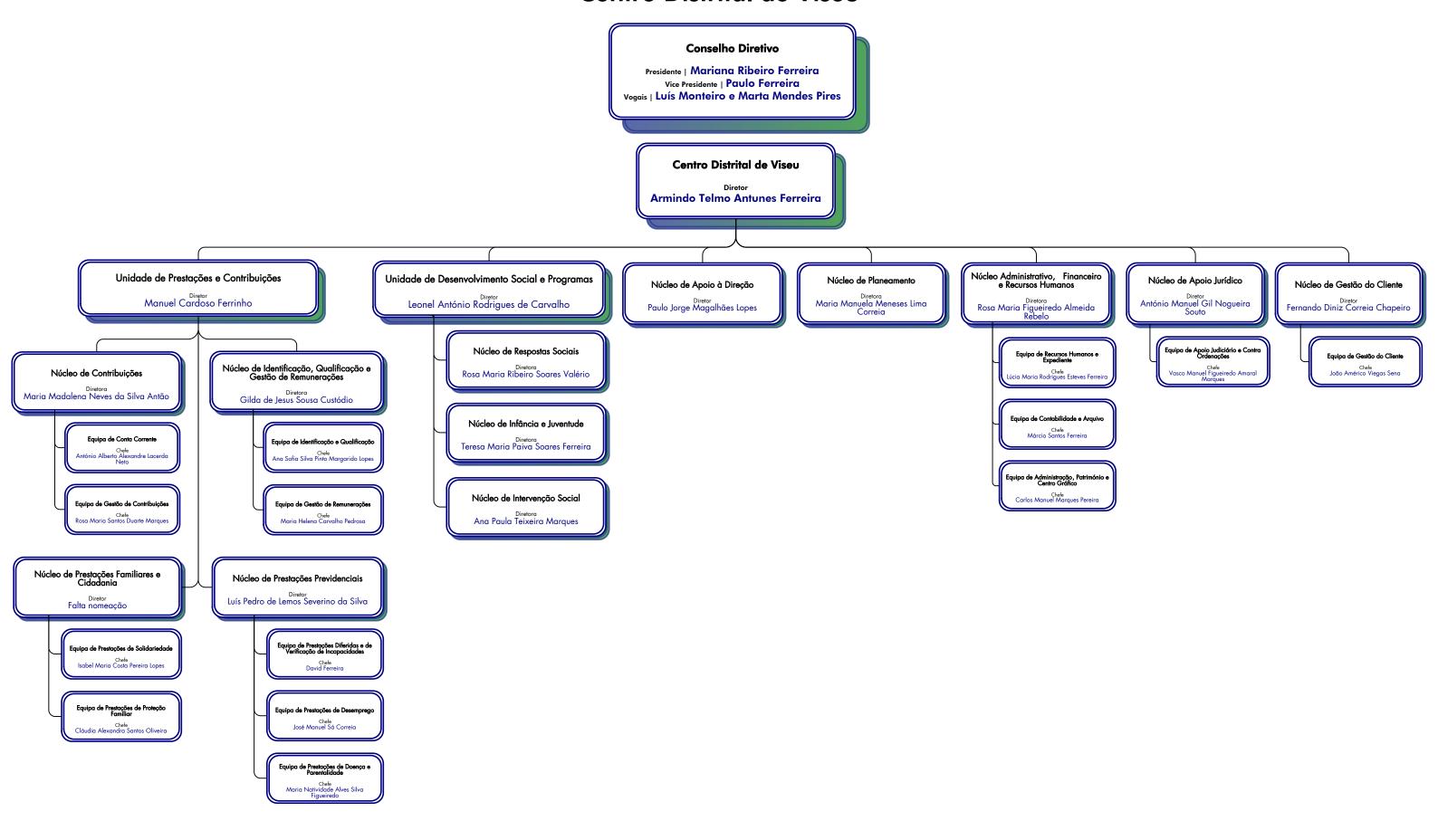








INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P. Centro Distrital de Viseu









Anexo 3 Monitorização Mensal do PAISS

																	E	xecução	Mensal -	VA (Valor At	ual)								G	:								Semáforo			
OE	RN Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12	Monitoriz ação	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos	s P. Início	p. Fim	Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Oumpre Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	mar ab	r mai	jun	jul	ago s	et out	nov	dez	2013	jan	fev mar	abr	mai jun	jul	ago s	et out	nov	dez	2013	jan fev	mar abr	mai ju	ın jul ag	go set	out nov	ez 2013
1	1.1 APO_0.1	11	PAISS	UPCG	Simões Monteiro	Assegurar a emissão de parecer técnico	jan	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do Grau de concretização das atividades	% 100%	107%	107	n.a.	106	100 9	9 97	100	100	100 10	00 100	100	100	100	76	75 72	99	97 100	100	100 10	00 100	100	100	100							
1	1.1 APO_0.1	A1	PAISS	AF	Simões Monteiro	Emitir parecer técnico às solicitações que são feitas ao DAPO		dez	% de pareceres emitidos no prazo(Ref: 30 dias consecutivos)	(Nº Pareceres emitidos no prazo / Nº total de pareceres solicitados)* 100	% 80%	95%	119	n.a.	100%	90% 86	% 86%	85%	85%	85% 83	% 839	6 83%	82%	82%	n.a.	125 113	108	107 106	106	106 10	04 103	104	102	103							
1	1.1 APO_0.1	A2	PAISS	AF	Simões Monteiro / Cdist	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Resposta Sociais no prazo definido	as Jan	dez	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo(ref.: 20 d.u.)	(Nº Pareceres Emitidos no Prazo/Total Pedidos Pareceres Licenciamentos)*100	% 97%	100%	103	95%	91%	88% 90'	% 89%	89%	90%	91% 92	% 929	6 92%	93%	93%	97	93 91	93	91 92	93	93 9	5 95	95	96	96							
1	1.1 APO_0.1	А3	PAISS	AF	Simões Monteiro / Cdist	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatório de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido	os o jan	dez	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social emitidos no prazo(Ref: 20	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Nº Total Pedidos Pareceres e relatórios do Fundo de Socorro Social)*100	% 97%	100%	103	100%	100%	94% 90	% 85%	98%	98%	98% 98	% 999	6 99%	99%	99%	103	103 97	93	88 101	101	101 10	01 102	102	102	102							
1	1.1 APO_0.1	A4	PAISS	AF	Simões Monteiro / Cdist	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas	jan	dez	d.u.) % de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Total Pareceres e relatórios para Programas de Investimento)*100	% 97%	100%	103	100%	100%	97% 97	% 97%	97%	97%	97% 97	% 979	6 98%	98%	98%	103	103 100	100	100 100	100	100 10	00 100	101	101	101							
1	1.1 DSP_0.2	A1	PAISS	AF	Manuel B. Mendes	(PARES, POPH,, etc) Alargamento da rede SNIPI	I jun	dez	prazo(Ref: 20 d.u.) % de crianças acompanhadas pelo SNIPI face às potenciais crianças com	(Nº de crianças acompanhadas pelo SNIPVNº total de crianças com potenciais necessidades de IP)*100	% 20%	25%	125	n.a.	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	ı. n.a.	25%	25%	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	126	126							
1	1.1 DSP_0.2	A2	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Aumento da rede de cooperação existente na áre de IP	ea out	dez	necessidade de IP % de aumento do nº de acordos/ protocolos no âmbito da Intervenção precoce	(Nº novos acordos/protocolos celebrados/Nº de acordos existentes em dez de 2012)*100	% 30%	40%	133	n.a.	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	. n.a.	3%	3%	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	9	9							
1	1.1 DSP_0.3	A1	PAISS	AF	Manuel B. Mendes	Alargamento da rede de Estabelecimentos	jan	dez	Nº de novos LIJ especializados em	Nº de novos LIJ especializados em funcionamento em 2013	N.º 1	2	200	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	. 1	1	1	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	100	100	100	İ						
1	1.1 DSP_0.6	l1	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Especializados Garantir a implementação do Programa de Emergência Alimentar		dez	Percentagem de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de emergência alimentar	(Nº de Protocolos assinados no ano/Nº de Protocolos Previstos)*100	% 80%	90%	113	81%	82%	82% 82	% 82%	84%	84%	84% 85	% 85%	6 85%	85%	85%	127	126 124	121	118 118	116	114 11	13 111	109	107	107							
1	1.1 DSP_4.1	l1	PAISS	UPCG	UAP	Garantir o cumprimento dos objetivos dos Programas assegurando o grau de concretização dos indicadore	jan	dez	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	% 100	116	116	55	84	81 7	9 86	82	79	77 1	3 107	7 103	107	112	55	84 81	79	86 82	79	77 1	13 107	103	107	112							
1	1.1 DSP_4.1	A1	PAISS	UPCG	NPDI	físicos Programas de Desenvolvimento	jan	dez	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	N.º 100	114	114	5	59	51 4	3 64	58	55	53 12	26 115	5 107	103	103	5	59 51	48	64 58	55	53 12	26 115	107	103	103							
1	1.1 DSP_4.1	A1.1	PAISS	AF	NPDI	PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados	jan	dez	1	N.º de beneficiários abrangidos/N.º de beneficiários previstos*100	% 78%	96%	122	0%	0%	2% 10	% 58%	63%	63%	75% 81	% 819	6 86%	91%	91%	0	0 8	39	179 160	138	144 13	37 124	120	116	116							
1	1.1 DSP_4.1	A1.2	PAISS	AF	NPDI	PAIES – Programa de Apoid ao Investimento em Equipamentos Sociais	o jan	dez	Grau de concretização do programa	N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100	% 88%	100%	114	100%	100%	100% 100	100%	100%	100%	100% 10	0% 100	% 100%	100%	100%	122	121 120	120	119 118	117	117 11	16 115	114	114	114				i di t	i di 1		
1	1.1 DSP_4.1	A1.3	PAISS	AF	NPDI	CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social	e jan	dez	Grau de concretização do programa	Nº destinatários do Centro de Recursos e Qualificação (EIXO II)/ Nº destinatários	% 70%	82%	116	0%	24%	30% 34	% 42%	46%	52%	56% 58	% 619	64%	70%	70%	0	203 170	145	144 129	127	119 11	10 104	98,8	100,0	100			ist	ist			
1	1.1 DSP_4.1	A1.4	PAISS	AF	NPDI	PAQPIEF - Programa de Apoio e Qualificação da	jan	dez	Grau de concretização do		% 79%	88%	111	0%	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 78	% 789	6 78%	81%	81%	0	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. 13	32 119	108	102	102							
1	1.1 DSP 4.1	A1.5	PAISS	AF	NPDI	Medida PIEF PAQAI – Programa de Apoio Qualificação do Acolhimento	n à ian	dez	programa Grau de concretização do	destinatários aprovados*100 (Nº de Instituições Qualificadas no Programa/Nº total de instituições de	% n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
1	1.1 DSP_4.1	A1.6	PAISS	AF	NPDI	Ínstitucional PAQSNIPIAED - Programa d Apoio à Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância e Apoio Especializad	de	mar	programa Grau de concretização do programa	Acolhimento)*100	% n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a		n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a		n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.		n.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
1	1.1 DSP_4.1	A2	PAISS	AF	NPDI	na Área da Deficiência Programas de Investimento	+	mai	Taxa de execução física	contratualizados ou inscritos em	% 61%	72%	118	49%	53%	55% 56	% 56%	57%	57%	57% 57	% 589	60%	67%	67%	104	109 110	110	108 106	103	101 10	00 99	99	110	120							
1	1.1 DSP_4.1	A2.1	PAISS	AF	NPDI	PARES - Programa de Alargamento da Rede de	jan	dez	Grau de concretização do	iuncionamento/iv.* de projetos	% 68%	77%	113	65%	68%	70% 72	% 72%	72%	72%	72% 73	% 749	6 75%	80%	80%	101	106 109	111	111 110	109	109 10	09 110	111	118	118							
1	1.1 DSP_4.1	A2.2	PAISS	AF	NPDI	Equipamentos Sociais PIDDAC - P16 (Programa de Investimentos e Despesas de Investimen		dez	programa Grau de concretização do	contratualizados*100 N.º de Equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos	% 0%	70%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	. n.a.	20%	20%	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.							
						Desenvolvimento da Administração Central) POPH - 6.12 (Programa	Set	uez	programa Grau de concretização do	contratualizados*100 N.º de Equipamentos com licença de	-							+			+				Н		II.a.	-		_		+	II.a.								
1	1.1 DSP_4.1	A2.3	PAISS	AF	NPDI	Operacional Potencial Humano) Melhorar a qualificação do	jan	dez	programa	utilização/N.º de projetos contratualizados*100	% 43%	58%	133	4%	9%	10% 10	% 10%	11%	11%	12% 12	% 139	6 15%	31%	31%	63	90 72	58	51 49	43	40 3	6 34	38	70	70							
1	1.2 DSP_0.3	и	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Meinorar a quaincação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avalia as Instituições de Acolhiment de Crianças e Jovens que nã sejam Beneficiárias de PAQ/ e ou SERE +	ar to jan	dez	% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ que foram alvo de três ações de acompanhamento	(Nº de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE + que foram alvo de pelo menos 3 ações de acompanhamento uma visital№ total de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE +)*100	% 80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	100%	100% 10	0% n.a	ı. n.a.	100%	100%	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	125	125 12	25 n.a.	. n.a.	125	125							
1	1.2 DSP_0.3	12	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avalia as Instituições de Acolhiment de Crianças e Jovens que sejam Beneficiárias de PAQ/ e SERE +	ar to jan	dez	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ que foram alvo de duas ações de acompanhamento	(Nº de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE + que foram alvo de duas visitas/Nº total de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE +)*100	% 80%	90%	113	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	100%	100% 10	0% 100	% 100%	100%	100%	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	125	125 12	25 125	125	125	125							
1	1.2 DSP_0.7	11	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Assegurar o acompanhamento técnico à: Respostas Sociais com Acordo de Cooperação	is jan	dez	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação) * 100	% 55%	60%	109	2%	5%	9% 14	% 20%	25%	30%	34% 39	% 45%	% 52%	59%	59%	177	228 112	130	119 121	115	113 11	14 108	108	108	107							
1	1.2 DSP_0.7	12	PAISS	AF	Manuel B. Mendes	Assegurar o acompanhamento técnico à: Respostas Sociais com Acordo de Cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos último 24 meses	jan	dez	% de respostas sociais não acompanhadas nos últimos 24 meses, com acordo de cooperação, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais não acompanhadas nos últimos 24 meses, com acordo de cooperação e com relatión técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação não acompanhados nos últimos 24 meses) *	% 90%	100%	111	2%	5%	12% 22	% 34%	44%	50%	57% 66	% 759	6 83%	99%	99%	165	101 119	110	135 125	126	128 12	20 115	104	110	110							
1	1.2 DSP_0.7	13	QUAR	AF	Manuel B. Mendes	Assegurar o acompanhamento técnico à: Respostas Sociais com Licenciamento	is jan	dez	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	(N.º de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório de acordo com o manual dos lucrativos/ N.º de respostas sociais licenciadas) * 100	% 50%	60%	120	2%	5%	11% 17	% 22%	26%	31%	34% 39	% 479	% 56%	64%	64%	172	177 126	142	148 132	129	114 11	11 119	124	128	128							
1	1.2 DSP_1.2.7	' A1	PAISS	AF	Isabel Pastor	Conceção do modelo de acolhimento familiar	jan	set	Grau de cumprimento do prazo definido para as	· ·	N.º 0 du atraso	-20 du	110	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. (0	0	0	0	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. 10	00 100	100	100	100							
1	1.2 DSP_1.2.7	A2	PAISS	AF	Isabel	Elaboração de um produto informativo e divulgação da	a cot	dez	atividades Grau de cumprimento do prazo definido para as	Somatório do nº.de dias de antecipação	N 0 du	-20	123	n.a.	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	a. n.a	. n.a.	-22	-22	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	125	125	İ						
	_				Pastor	resposta de acolhimento familiar			atividades	(-) e de atraso (+) face ao planeado	atraso	du													Ш										ļ						

																Ex	ecução N	Mensal - VA	(Valor Atua	I)								GC								Semáforo		
OE RN	Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12	Monitoriz ação m	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos P. Início	P. Fim	Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Onidade Cur	npre Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	nar abr	mai	jun	jul a	ago set	out	nov	dez	2013	jan fev	mar	abr ma	i jun	jul ago	set	out	nov dez	2013	jan	fev mar	abr mai	jun jul ar	go set or	ut nov dez
1 1.2	DSP_3.2	11	PAISS		Paulo Santos	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as jan tipologias definidas para 2013	dez	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	0% 114%	113	141	141	141 66	66	66	66	66 106	n.a.	n.a. ı	n.a.	63	141 141	141	66 66	66	66 66	106	n.a.	n.a. n.a.	63						
1 1.2	DSP_3.2	A1	PAISS			Definir as respostas sociais a avaliar no período jan	dez	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	N.º (31-	-jan) -5 du	118	-9	-9	-9 -9	-9	-9	-9	-9 -9	-9	-9	-9	-9	141 141	141	141 14	1 141	141 141	1 141	141	141 141	141		الالأ				
1 1.2	DSP_3.2	A2	PAISS		Paulo Santos	Definir indicadores transversais de avaliação a ter em conta na análise de cada resposta social e criar instrumento de avaliação	mar	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	N.º (28-	mar) (15-mar)	115	n.a.	n.a.	-2 -2	-2	-2	-2	-2 -2	-2	-2	-2	-2	n.a. n.a.	103	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	103						
1 1.2	DSP_3.2	A4	PAISS		Paulo Santos	Monitorização das visitas de avaliação das respostas mai sociais	set	N.º de monitorizações	N.º de monitorizações efetuadas	N.º 4	4 5	125	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. 4	n.a.	n.a. r	n.a.	4	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. 100	n.a.	n.a. n.a.	100	j					
1 1.2	DSP_3.2	A5,I1	PAISS		Paulo Santos	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de cada uma das respostas sociais	dez	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	N.º (31-	dez) (13-dez)	126	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	21	21	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. 50	50						
1 1.2	DSP_3.2	A5,I2	PAISS		Paulo Santos	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de e cada uma das respostas sociais	dez	Índice de qualidade	Média ponderada das pontuações obtidas em cada um dos critérios avaliados.	N.º	4 4,5	113	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. ı	n.d.	n.d.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. n.d.	n.d.						
1 1.2	FISC_0.4	11	PAISS (JPCG	DF	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos jan Sociais, lucrativos e IPSS.	dez	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais	N.º 2.1	150 2.365	110	n.a.	n.a.	298 298	298	823	823 8	823 1.301	1.301	1.301 2	.078	2.078	n.a. n.a.	55	55 55	5 77	77 77	81	81	81 97	97						
1 1.3	DSP_0.5	11	PAISS		anuel B. Mendes	Otimizar o processo de atribuição dos Produtos de jan Apoio	dez	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	0% 129%	117	n.a.	129	119 n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	177	n.a. 129	119	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	177						
1 1.3	DSP_0.5	A1	PAISS		anuel B. Mendes	Operacionalizar o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) no âmbito das competências do ISS, IP	dez	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º (30-	dez) (15-dez)	110	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.						
1 1.3	DSP_0.5	A1.1	PAISS	AF Mai	anuel B. Mendes	Elaborar Manual de Procedimentos para Atribuição jan de Produtos de Apoio	fev	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Comptério do o 0 de dise de entesinosão	N.º 0 atr	rasos -5 du	110	n.a.	30	30 30	30	30	30	30 30	30	30	30	30	n.a. 129	129	129 12	9 129	129 129	129	129	129 129	129						
1 1.3	DSP_0.5	A1.2	PAISS		anuel B. Mendes	Divulgação/Implementação de Manual de Procedimentos mar	mar	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de	Sometário do n 0 do dios do entecinação	N.º 0 atr	rasos -5 du	106	n.a.	n.a.	-14 -14	-14	-14	-14 -	-14 -14	-14	-14	-14	-14	n.a. n.a.	123	123 12	3 123	123 123	3 123	123	123 123	123	┪╹					
1 1.3	DSP_0.5	A1.3	PAISS		anuel B. Mendes	Monitorização da aplicação do Manual de Procedimentos	dez	N.º de monitorizações realizadas	n.º de monitorizações realizadas	N.º	1 2	200	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	1	1 1	1	1	4	4	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	100 100	100	100	100 400	400	-		ا کہ سے			
1 1.3	DSP_0.5	А3	PAISS	AF Mai	anuel B. Mendes	Elaborar Relatório Anual 2012 dos Produtos de Apoio financiados pelo ISS, IP	mar	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º (29-	-2 du (26-mar)	103	n.a.	n.a.	0 0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	n.a. n.a.	100	100 10	0 100	100 100	100	100	100 100	100						
1 1.3	DSP_0.5	A4	PAISS		anuel B. Mendes	Avaliar e reorganizar a Rede de Centros Especializados de prescrição de PA	mai	dias Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de		N.º (30-	mai) (15-mai)	111	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	-33	-33	-33 -	-33 -33	-33	-33	-33	-33	n.a. n.a.	n.a.	n.a. 13	2 132	132 132	2 132	132	132 132	132						
1 1.3	DSP_1.3	11	PAISS	AF Ana	na Paula Alves	Assegurar a promoção de resposta para crianças e jovens em situação de abandono ou absentismo escolar	dez	dias Percentagem de crianças e jovens que foram alvo de avaliação e de proposta de encaminhamento		% 80	0% 100%	100	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.		n.a. r	n.a.	n.a.	n.a. 8	31%	81%	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. 102	102						
1 1.3	DSP_2.1.2	I1	PAISS		cqueline Barreto	Assegurar a atualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS (Diagnósticos Sociais, Planos de Desenvolvimento Social e	dez	Taxa de atualizações dos	(Nº de instrumentos de planeamento atualizados / Nº de instrumentos de planeamento) * 100	% 50	0% 60%	120	35%	35% 3	6% 37%	39%	40%	42% 4	12% 42%	43%	43% 5	56%	56%	99 96	98	97 99	100	102 100	99	97	95 112	112						
1 1.3	DSP_2.3	А3	PAISS U	JPCG Pa	Patrícia Serra	Planos de Ação) Registo e monitorização dos atendimentos realizados no sistema informático AAS/RSI	dez	% de atendimentos registados	(Nº de atendimentos registados no sistema / Nº total de atendimentos efetuados) *100	% 75	5% 90%	120	85%	78% 8	2% 81%	85%	84%	88% 8	39% 85%	91%	87% 8	36%	85%	114 105	110	108 11	4 112	117 119	9 114	121	117 115	114						
1 1.4	DSP_0.4	И	PAISS U		anuel B. Mendes	(inserção) Assegurar que as familias requerentes com processo de RSI devidamente instruido têm contrato de inserção após 40 dias do envio ao NLI	dez	% de famílias com processo devidamente instruído e Cl até 40 dias após o envio ao NLI	(Nº total de Cl assinados no prazo de 40 dias após envio ao NLI/Nº total de familias com processo devidamente instruído enviados ao NLI após 1 de janeiro de 2013) * 100	% 90	95%	106	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.						
1 1.4	PC_0.2	A1	PAISS L	JPCG [DPC	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das prestações de Parentalidade	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	00 106	106	106	109	110 107	107	110	116 1	113 110	113	114	114	111	106 109	110	107 10	7 110	116 113	3 110	113	114 114	111						
1 1.4	PC_0.2	A1.1	QUAR L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de parentalidade	dez	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos] * 100	% 94	1% 97%	103	97%	97%	8% 98%	97%	98%	98% 9	98% 97%	98%	98% 9	99%	98%	103 104	104	104 10	4 104	104 104	1 103	105	105 105	104						
1 1.4	PC_0.2	A1.2	PAISS L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos subsidios sociais de parentalidade jan	dez	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	[N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total	% 85	5% 90%	106	92%	96% 9	14% 93%	94%	95%	96% 9	94% 93%	96%	96% 9	97%	95%	108 113	110	109 11	1 112	113 110) 110	113	113 114	111						
1 1.4	PC_0.2	A2	PAISS L	JPCG [DPC	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das jan Prestações de Desemprego	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	00 108	108	114	108	110 117	113	120	123 1	124 122	117	120	121	117	114 108	110	117 11	3 120	123 124	1 122	117	120 121	117						
1 1.4	PC_0.2	A2.1	QUAR L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego	dez	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	% 85	5% 90%	106	97%	95%	7% 98%	98%	98%	98% 9	98% 98%	97%	98% 9	97%	97%	114 111	114	116 11	5 116	116 116	5 116	114	115 114	115						
1 1.4	PC_0.2	A2.2	PAISS L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsidio social de desemprego	dez	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(Nº de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 días / Total de requerimentos deferidos) * 100	% 75	5% 82%	109	87%	85% 8	6% 95%	92%	95%	96% 9	94% 92%	96%	97% 9	96%	93%	116 113	115	126 12	3 127	127 126	123	128	130 128	124						
1 1.4	PC_0.2	А3	PAISS L	JPCG [DPC	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das jan Prestações de Doença	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	00 105	105	101	100	103 102	106	110	113 1	115 106	105	106	109	105	101 100	103	102 10	6 110	113 115	106	105	106 109	105						
1 1.4	PC_0.2	A3.1	QUAR L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença jan	dez	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 25 días / Total de requerimentos deferidos) * 100	% 95	5% 98%	103	98%	99%	99%	99%	98%	99% 9	98% 98%	98%	99% 9	99%	99%	103 104	104	104 10	4 104	104 103	3 104	104	104 104	104						
1 1.4	PC_0.2	A4	PAISS L	JPCG [DPC	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das jan Prestações Familiares	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 10	00 107	107	106	105	109 114	117	118	119 1	120 115	117	119 1	125	115	106 105	109	114 11	7 118	119 120	115	117	119 125	115						
1 1.4	PC_0.2	A4.1	QUAR L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família	dez	Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	% 70	75%	107	79%	79% 8	3% 85%	83%	85%	84% 8	35% 84%	84%	87% 9	90%	84%	113 113	119	122 11	9 122	119 121	119	120	125 129	120						
1 1.4	PC_0.2	A4.2	PAISS L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal	dez	Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	% 80	9% 85%	106	84%	83% 8	5% 88%	87%	84%	86% 8	34% 86%	87%	90% 9	92%	86%	105 104	106	110 10	9 105	108 105	5 108	109	113 115	108						
1 1.4	PC_0.2	A5	PAISS L	JPCG (Cdist	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência	dez	Percentagem de processos deferidos até 40 dias	(N.º Processos Deferidos até 40 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	% 65	5% 72%	111	63%	73%	6% 62%	61%	68%	69% 7	79% 80%	86%	85% 8	31%	73%	97 112	117	95 94	1 105	105 121	1 123	133	131 125	112						

															E	xecução	Mensal -	VA (Valor	Atual)								GC							Semáfor	,	
OE RN	Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12 Monitoriz	Resp.	. Objetivos/ Actividades e Projetos P. I	Início P. Fir	n Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade	umpre Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	mar abr	mai	jun	jul	ago	set ou	t nov	dez	2013	jan f	ev mar	abr	mai jun	jul	go set	out	nov d	ez 2013	jan fev	mar abr m	ai jun jul	ago set out no	ov dez 2013
1 1.4	PC_0.2	А7	PAISS UP	CG Cdist	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de Subsídio de Funeral	jan dez	Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	%	85% 90%	106	90%	93%	95% 89%	6 89%	94%	96%	94%	87% 90	% 96%	98%	92%	106 1	10 112	104	104 111	113	10 102	106	113 1	16 109					
1 1.4	PC_0.2	А9	PAISS UP	G DPC	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão da Prestação de Rendimento Social de Inserção	jan dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	%	100 111	111	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	.a. n.a.	. n.a.	n.a. n	.a. n.a.					
1 1.4	PC_0.2	A9.1	PAISS UP	CG Cdist	Cumprir os prazos de	jul dez	Percentagem de processos deferidos até 20 días, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção		%	85% 90%	106	n.a.	n.a.	n.a. n.a	ı. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.		n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	ı.a. n.a.	. n.a.	n.a. n	.a. n.a.					
1 1.4	PD_0.1	A1	QUAR UP	G Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de j Pensão de Velhice	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	53 47	111	38	37	32 29	31	32	29	27	28 2	3 26	28	30	129 1	30 141	145	142 141	146	49 148	148	152 1	47 143					
1 1.4	PD_0.1	A1.1	QUAR UP	G Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de Sá deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	28 25	111	20	20	17 16	18	18	17	14	14 1:	3 13	13	16	130 1	27 138	141	134 135	5 141	49 149	152	155 1	52 143					
1 1.4	PD_0.1	A1.2	QUAR UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	25 22	112	18	17	14 13	13	13	12	13	13 1	4 13	15	14	128 1	33 143	150	150 146	152	50 147	144	148 1	41 144					
1 1.4	PD_0.2	A1	PAISS UP	G Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	145 130	110	135	121	135 125	5 136	130	119	112	126 13	4 138	120	128	107 1	16 107	114	106 111	118	23 113	3 108	105 1	17 112					
1 1.4	PD_0.2	A1.1	PAISS UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de Sá deferimento dos processos de Invalidez no CNP	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	45 40	111	45	35	44 39	52	43	38	32	35 4	1 51	37	41	100 1	21 102	114	84 104	116	30 123	3 108	88 1	19 109					
1 1.4	PD_0.2	A1.2	PAISS UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de invalidez nos Centros Distritais	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	100 90	110	90	86	91 87	84	86	81	80	91 93	2 87	84	87	110 1	14 110	113	116 114	119	20 109	108	113 1	16 113					
1 1.4	PD_0.3	A1	QUAR UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	62 55	111	60	63	60 60	63	61	70	75	74 8	1 68	66	67	104	99 103	104	98 101	88	79 80	70	91 9	92					
1 1.4	PD_0.3	A1.1	QUAR UP	G Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	43 38	112	43	47	46 44	48	44	54	58	59 6	5 53	50	51	99	94	98	89 97	75	64 62	47	77 8	35 81					
1 1.4	PD_0.3	A1.2	QUAR UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte nos Centros Distritais	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	19 17	111	16	15	15 16	16	17	16	17	15 1:	5 15	16	16	115 1	20 123	117	118 110	116	12 123	3 121	122 1	15 116					
1 1.4	PD_0.4	A1	QUAR UP	CG Adília Biscaia		jan dez	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência (Ref.= 30 dias)	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100	%	80% 88%	110	82%	87%	34% 819	6 77%	85%	83%	84%	87% 90	% 83%	84%	84%	102 1	08 105	101	97 107	103	05 109	113	104 1	05 105					
1 1.4	PD_0.5	A1	QUAR UP	Adília Biscaia		jan dez	Tempo médio de	Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês)	N.º	70 63	110	37	29	28 30	43	26	45	32	37 3	3 27	34	34	147 1	59 160	157	139 163	3 135	54 147	146	162 1	51 151					
1 1.4	PD_0.5	А3	PAISS UP	G Adília Biscaia		jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	N.º	119 107	110	111	111	117 89	116	110	102	106	114 10	6 113	104	108	107 1	07 101	126	102 108	3 114	11 104	111	105 1	12 109					
1 1.4	PD_0.6	A1	PAISS UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Complemento por Dependência (agregado regimes social e previdencial)	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (Data de deferimento - Data de entrada) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	N.º	120 108	110	96	91	87 90	92	95	91	90	102 10	3 93	90	93	120 1	24 128	125	123 121	125	25 115	5 114	123 1	25 123					
1 1.4	PD_0.6	A1.1	PAISS UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência no CNP	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	N.º	19 17	111	16	14	11 14	15	11	11	10	11 10	12	11	12	116 1	26 141	128	123 142	145	46 141	149	135 1	42 137					
1 1.4	PD_0.6	A1.2	PAISS UP	CG Miguel Sa	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos	jan dez	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) * (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	N.º	101 90	111	80	77	75 76	78	84	80	79	91 93	3 80	79	81	120 1	24 125	125	123 117	121	21 110	108	121 1	22 120					
1 1.4	RP_0.1	11	PAISS UP	G Francisco Marques	Melhorar o desempenho na	jan dez	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	%	100 121	121	83	81	94 85	98	98	79	90	106 12	7 122	131	93	83	31 94	85	98 98	79	90 106	127	122 1	31 93					
1 1.4	RP_0.1	A1	PAISS A	Pedro Machado	do fase de instrução e triagem administrativa	jan dez	% de pedidos na fase de instrução e triagem até ac prazo de referência de 40 dias		%	45% 55%	122	33%	34%	14% 389	6 52%	52%	33%	40%	34% 38	% 40%	44%	40%	73	6 98	85	117 115	73	39 75	85	88 9	7 89					
1 1.4	RP_0.1	A2	PAISS A	Pedro Machado		jan dez	% de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias	(N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência/ N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos) * 100	%	65% 75%	115	49%	46%	53% 479	% 46%	52%	50%	42%	38% 39	% 31%	39%	44%	75	1 82	73	71 79	76	54 58	61	48 5	59 67					
1 1.4	RP_0.1	А3	PAISS A	Pedro Machado	Assegurar o tempo de conclusão dos pedidos na	jan dez	% de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência de 40 dias	(N.º de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência / N.º total de pedidos) * 100	%	40% 50%	125	40%	39%	11% 399	6 43%	39%	34%	46%	74% 94	% 92%	94%	50%	100	7 102	98	107 99	86	16 186	3 234	229 2	35 124					
1 1.2	RP_0.3	A1	PAISS A	Pedro Machado	Assegurar a avaliação do	jan dez	% de relatórios de avaliação do ambiente	(N.º de relatórios produzidos no prazo máximo / Total de relatórios produzidos) * 100	%	80% 90%	113	89%	79% 1	00% 100	% 100%	100%	88%	100%	88% 100	100%	100%	95%	111	98 125	125	125 125	5 109	25 109	125	125 1	25 118					
2 2.1	FISC_0.1	И	QUAR UP	G DF	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	jan dez	Nº de processos	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	N.º 5	5.500 6.050	110	n.a.	n.a. 1	.262 1.26	62 1.262	2.912	2.912	2.912	3.940 3.9	40 3.940	6.216	6.216	n.a. r	.a. 92	92	92 106	106	06 96	96	96 1	13 113					
2 2.1	FISC_0.1	12	QUAR UP	G DF	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	jan dez	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	Euros	27 30	111	n.a.	n.a.	n.a. n.a	ı. n.a.	6	6	6	6 6	6	29	29	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a. 46	46	46 46	46	46 1	07 107					
2 2.1	FISC_0.2	И	QUAR UP		Garantir a eficácia na	jan dez	de RSI	Nº de processos de fiscalização a agregados de RSI Nº total de processos de inquérito crime	+	9.500 21.450	110	n.a.	_	n.a. 5.17	-	5.173	+		4.162 14.1	-	2 22.031			.a. n.a.	"	80 80		09 109			13 113	-¦ .			الالالالا	
2 2.1		11	PAISS UP		prevenção do crime contra a SS Garantir o tratamento dos	jan dez	instaurados e concluídos Percentagem de processos	instaurados e de concluídos (N.º processos tratados no prazo / n.º	+	3.700 4.070 0% até 95% até	110	n.a.	+	585 585	+			-		91 2.391		3.806		.a. 63	+	63 81		86	+	\vdash	03 103	┥ '				
2 2.1	_	A5	PAISS A		contribuintes comunicados a GR Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o	jul dez	fixado (30 dias) Percentagem de	processos concluídos) * 100 (Ref. = 30 dias) N.º de contribuintes acompanhados/N.º	% 3	0 dias 30 dias	106	n.a.		n.a. n.a		n.a.	100%	100%	97% 89	+		96%		.a. n.a.		n.a. n.a		11 107			10 107					
2 2.1		A2	QUAR A		personalizado dos contribuintes em carteira Garantir a remessa de	set dez	acompanhados pelo Gestor no quadrimestre N.º de participações	total de contribuintes acompanhados/N.* total de contribuintes em carteira * 100 N.º de participações enviadas ao Serviço	+	70% 75%	107	n.a.		n.a. n.a				62%	n.a. n.a	_		74%		a. n.a.	\vdash	n.a. n.a	++	39 n.a.			22 105					
2 2.1	PC_0.4 FISC_0.2	A5	PAISS UP		quantidades definidas Garantir a eficácia na	jan dez jan dez	crime remetidas ao Serviço de Fiscalização N.º processos de	de Fiscalização N.º processos de fiscalização a outras	+	2.110 2.322 3.250 6.875	110	103 n.a.	_	334 505 n.a. n.a	+	2.781		2.781	1.487 1.7 2.781 2.7	31 1.937 81 2.781	+	2.137 7.001	\vdash	.a. n.a.	72 n.a.	81 84 n.a. 89	+ +	92 94 39 89	+	100 1 89 1	12 112					
					fiscalização a Prestações		prestações	prestações		3.0.0	L					1	1															_			الأكاري والمراجع	

																E	xecução	Mensal -	VA (Valor	Atual)									GC								Semá	foro			
OE RN	Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12 Monitoriz	Resp.	sp. Obje	jetivos/ Actividades e Projetos P. Inicio	P. Fim	Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Cui	mpre Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	mar abr	mai	jun	jul	ago	set	out no	ov dez	2013	jan	fev ma	ar abr	mai	jun	ul ago	set	out	nov dez	2013	jan	fev mar	abr ma	i jun ju	ago s	set out	nov dez	2013
2 2.4	GCF_0.8	И	PAISS AF	Sandra Oliveira	ndra Ga veira	arantir a recuperação de valores indevidos jan	dez	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	Saldo recuperado/Saldo referente ao exercício anterior*100	% n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.								
2 2.5	PC_0.4	A1	QUAR AF	Cdist	dist De	ssegurar a emissão das leclarações de Situação jan Contributiva no prazo	dez	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido	(DSC emitidas no prazo/ Total de pedidos de DSC(Inclui emitidas + todas as pendentes de emissão >10 dias)) *100 (Ref. = 10 dias úteis)	% 9	5% 98%	103	94%	93%	95% 989	6 100%	99%	100%	100%	100% 9	99% 99	9% 1009	% 99%	99	98 10	00 104	105	104 1	05 105	105	104	104 105	5 104								
2 2.5	PC_0.4	А3	PAISS UPO	G Cdist	dist	Garantir resposta a reclamações de dívida jan	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 1	00 107	107	n.a.	142	66 78	94	51	36	23	30	29 2	5 16	66	n.a.	142 6	6 78	94	51	36 23	30	29	25 16	66					/ 7			
2 2.5	PC_0.4	A3.1	PAISS AF	Cdist	dist red	Garantir resposta a eclamações de dívida no prazo jan	dez	% de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido	(Total de reclamações tratadas até 60 dias/ Total de reclamações tratadas	% 8	8% 93%	106	100%	100%	70% 589	6 53%	48%	44%	37%	32% 3	35% 25	5% 25%	6 81%	114	114 8	0 66	60	54	50 42	37	39	28 29	92								
2 2.5	PC_0.4	A3.2	PAISS AF	Cdist	Re 31.	Eliminar o stock de eclamações anteriores a 1.12.2011, pendentes de conclusão (stock à data 31.12.2012) até 30.06.2013	dez	Taxa de redução das reclamações pendentes	[(nº de reclamações tratadas referentes ao stock no mês/nº de reclamações pendentes de conclusão (stock a 31.12.12))-1]*100		Até Até -dez) (31-nov)	109	n.a.	-3,28% -2	,93% -8,06	% ####	# -1,43%	-1,07%	-0,45%	-1,27% -1	,42% -0,8	-0,62	-31,6%	n.a.	39 3	5 97	123	17	13 5	15	17	11 7	32								
2 2.5	PC_0.4	A3.3	PAISS AF	Cdist	recla	Eliminar o stock de lamações do ano de 2012, lendentes de conclusão (stock à data de 31,12,20122012) até 31,12,2013	dez	Taxa de redução das reclamações pendentes	[(nº de reclamações tratadas referentes ao stock no mês/nº de reclamações pendentes de conclusão (stock a 31.12.12)}-1]*100	% (31:	Até Até -dez) (31-nov)	109	n.a.	-23,59% -6	,44% -6,39	-9,299	6 -6,81%	-3,28%	-1,33%	-3,12% -2	,25% -2,8	31% -0,68	-66,0%	n.a.	283 7	7 77	111	82	39 16	37	27	34 8	66								
2 2.5	PC_0.5	А3	PAISS AF	Cdist	dist pro	egurar a apresentação das ropostas de rescisão dos cordos prestacionais em caso de incumprimento	dez	Tempo médio de apresentação da proposta de rescisão (em dias úteis)	N.º médio de dias entre a data do incumprimento e a data da apresentação da proposta de rescisão do acordo	N.º 5	50 45	110	42,8	38,8	38,8 49	34,6	39,1	35,6	32,2	33,6 3	33,3 31	1,7 31,3	3 35	114	122 12	22 102	131	122 1	29 136	133	133	137 137	130								
2 2.6	GCF_0.4	11	QUAR UPO	G Sandra Oliveira	ndra (veira F	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros jan	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 1	00 133	133	33	50	133 133	133	103	108	108	119	125 12	25 125	125	33	50 13	33 133	133	103 1	08 108	119	125	125 125	125					/ / /			
2 2.6	GCF_0.4	A1	QUAR AF	Rute Correia	ute Dive	versificação dos canais de recebimentos jan	dez	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	% 6	0% 80%	133	n.a.	n.a. 1	00% 100	% 100%	100%	100%	100%	100% 1	00% 100	0% 1009	% 100%	n.a.	n.a. 16	67 167	167	167 1	67 167	167	167	167 167	167								
2 2.6	GCF_0.4	A2	QUAR AF	Claudia Girão	udia rão	Encerramento TES jan	dez	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	% n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.:	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.								
2 2.6	GCF_0.4	А3	QUAR AF	Aida Cosi	· · · · ·	segurar a implementação do Home Deposit nas esourarias da Segurança	dez	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	% 6	0% 80%	133	0	0	1 1	1	1	1	1	1	1 1	1 1	1	33	50 10	00 100	100	100 1	17 117	150	167	167 167	167								
2 2.6	GCF_0.4	A4	QUAR AF	Aida Cosi		Social lementação da modalidade pagamento TB no âmbito jan RSI	dez	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	% 6	0% 80%	133	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	25%	25%	25%	25% 2	25% 25	5% 25%	6 25%	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	42	42 42	42	42	42 42	42								
2 2.7	PC_0.3	А3	PAISS AF	Cdist	dist remu	Assegurar a gestão de nunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)	dez	Taxa de redução dos erros das remunerações	[(Nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês/Nº de erros das remunerações stock a 31.12.12)- 1]*100	% -4	-50%	109	-14%	-22%	33% -409	% -45%	-48%	-52%	-54%	-56% -6	59% -62	2% -669	% -66%	359	293 28	38 260	236	211 1	93 176	162	155	147 144	143								
2 2.7	PC_0.3	A4	PAISS AF	Cdist	remu	Assegurar a gestão de nunerações promovendo a correção dos erros das jan remunerações do ano corrente	dez	Taxa de redução mensal dos erros das remunerações	(Nº erros das remunerações corrigidos/N.º de erros das remunerações entrados)*100	% 4:	3% 48%	112	42%	62%	39% 79%	6 90%	84%	87%	87%	104% 1	09% 117	7% 77%	6 83%	97	143 20	06 185	210	195 2	01 201	241	253	272 178	3 194								
3 3.1	CGC_0.2	И	QUAR AF	DCGC	GC satisf	Assegurar o nível de sfação dos Cidadãos e das presas no relacionamento com a Segurança Social	dez	Pontuação obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).	N.º 3	3,6 4	111	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	4,12	4,12	4,21 4	1,21 4,2	21 4,15	5 4,17	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a. 1	14 114	117	117	117 115	5 116								
3 3.1	CGC_0.3	A1	QUAR AF	DCGC Cdist	GC Imp	plementar o atendimento por marcação jan	dez	Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	N.º	18 22	122	n.a.	n.a.	4 4	4	12	12	12	14	23 2	3 23	23	n.a.	n.a. 13	33 133	133	200 2	00 200	117	192	192 128	128								
3 3.1	CGC_0.3	A4	PAISS UPO	G Cdist	dist clien	nimizar a percentagem de ntes com tempo de espera jan al ou superior a 30 minutos	dez	% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos / N.º de clientes atendidos] * 100	% 3	4% 30%	112	41%	36%	36%	6 37%	37%	35%	35%	39% 3	33% 31	34%	6 36%	79	94 8	5 94	92	92	98 97	86	104	108 99	94								
3 3.1	CGC_2.2	11	PAISS UPO	G Maria Jos Freire		senvolver as competências dos colaboradores do Atendimento	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades (A1(60%), A2 (40%))	% n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.								
3 3.1	CGC_2.2	A1	PAISS AF	NFDC	form	Implementar ações de mação aos colaboradores mar laborar na implementação	dez	% de atendedores que no ano frequentaram 21 h de formação	o (Nº de atendedores com 21h de formação ou mais / Nº total de atendedores)*100	% n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	_							
3 3.1	CGC_2.2	A2	PAISS AF	NGQ	GQ dec	ações de melhoria que corram das propostas de mar melhoria indicadas pelo Núcleo de Gestão da Qualidade mar	dez	Grau de concretização das atividades	(Nº de atividades executadas/Nº de atividades planeadas) * 100	% n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.								
3 3.2	CGC_0.1	11	PAISS AF	UC		rantir a gestão do Portal da Segurança Social jan	dez	Nº de páginas atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas	N.º 10	080 1300	120	173	304	405 506	643	735	771	960	1.033 1	.365 1.5	85 1.71	5 1.715	192	169 15	50 141	143	136 1	22 133	128	152	160 159	159								
3 3.2	CGC_0.5	11	PAISS UPO	G Marina Ferreira		Otimizar os suportes de informação do ISS jan	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 1	00 120	120	120	120	120 120	120	120	120	120	120 1	120 12	20 120	120	120	120 12	20 120	120	120 1	20 120	120	120	120 120	120								
3 3.2	CGC_0.5	A1	PAISS AF	Marina Ferreira	rina si	Análise e conceção de suportes de informação conforme Projetos jan entificados na Folha "Lista	dez	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	% 10	100%	n.a.	100%	100% 1	00% 100	% 100%	100%	100%	100%	100% 1	00% 100	0% 1009	% 100%	100	100 10	00 100	100	100 1	00 100	100	100	100 100	100								
3 3.2	CGC_0.5	A2	PAISS AF	Marina	rina	de Projetos" Controlar o n.º de	dez		N.º de replaneamentos reativos/ Nº total	%	1 0	200	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0 0	0 0	0	200	200 20	00 200	200	200 2	00 200	200	200	200 200	200						التوليد		
3 3.2	_	11	PAISS AF	Ferreira	Ga págir Cid	eplaneamentos reativos arantir a atualização das inas do ISS nos Portais do dadão, Empresa e balcão jan	dez	Gestão do projeto Nº de páginas do ISS nos Portais atualizadas	de projetos Nº de vezes em que as páginas são atualizadas	Ť	20 240	200	2	8	14 21		35	38	51			9 91	91	200	40 4		60	58	54 64	70	86	81 76	76								
3 3.2	CGC_2.4	A4	PAISS AF	DCGC Cdist	GC Resp	do Empreendedor sponder atempadamente a slamações escritas do livro jan	dez	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias úteis) / Nº total de reclamações escritas)**100	% 8	0% 98%	123	69%	64%	65% 49%	6 63%	75%	72%	62%	61% 7	74% 67	7% 81%	6 67%	86	80 8	1 62	78	94	91 77	76	93	84 101	84								
3 3.2	CGC_3.1	A4	PAISS AF	Marina	rina Au	de reclamações umentar o nº de suportes niformizados face ao ano anterior jan	dez	estabelecido Nº de suportes uniformizados	total de reclamações escritas)*100 Nº de suportes uniformizados	N.º 5	550	110	43	92	41 32	24	41	64	62	11	53 1	3 29	505	103	162 14	¥1 125	111	109 1	16 120	109	111	104 101	101								
3 3.2	CGC_3.3	11	PAISS UPO	G Marina Ferreira	reira Co	Gerir o envio de comunicações postais e jan digitais do ISS	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 1	00 119	119	131	131	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	131	n.a.	131	99 n.	a. n.a.	. 131	131	131 n.:	a. n.a.	n.a.	n.a. 1	31 n.a.	131	99	n.a. n.a	. 131								
3 3.2	CGC_3.3	A1	PAISS AF	Marina Ferreira	rina or reira env	erir projetos de finishing (Serviços em regime de putsourcing: impressão, avelopagem, expedição e amento de respostas) e de Mailing	dez	Grau de Cumprimento dos planos de projeto	((Somatório do Prazo real de execução / Somatório do prazo previsto aprovado)/Nº de projetos)*100	% 10	100%	100	100%	100% 1	00% 100	% 100%	100%	100%	100%	100% 9	99% 99	99%	6 99%	100	100 10	00 100	100	100 1	00 100	100	99	99 99	99								
3 3.2	CGC_3.3	A2	PAISS AF	Marina Ferreira	reira ir	inimizar a devolução das informações técnicas e jan relatórios.	dez	Taxa de devolução	Somatório do Nº de devoluções com erro grave e não grave/Nº Total de projetos*100	% 10	0% 5%	150	0%	0%	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	0%	n.a.	0%	0% n.	a. n.a.	. 0%	200	200 n.:	a. n.a.	n.a.	n.a. 2	00 n.a.	200	200	n.a. n.a	. 200							ı	
3 3.2	CGC_3.3	А3	PAISS AF	Marina Ferreira	reira níve	ussegurar o controlo dos eis de serviço da entidade parceira (CTT) alizar a revisão gráfica e de	dez	Taxa de execução de relatórios	Somatório do Nº de Relatórios elaborados entre o 7º e 10º dia, inclusive /Total de Relatórios * 100		0% 100%	125	100%	100%	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	100%	n.a.	100% r	n.a. n.	a. n.a.	. 100%	125	125 n.:	a. n.a.	n.a.	n.a. 1	25 n.a.	125	n.a.	n.a. n.a	. 125								
3 3.2	PD_0.7	A4	PAISS A	Miguel Sa		teúdos das comunicações jan do CNP	dez	número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		rasos -37 dias -Dez) (07-Nov	115	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.	a. 0	0	n.a.	n.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 100	100								
4 4.1	PE_0.1	A6	PAISS UPO	G GPE\UPG	G fo	Implementar o plano de ormação decorrente do jan GOISS	dez	Grau de cumprimento de plano de formação	formandos previstos) * 100	% 8	0% 90%	113	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n.	a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.:	a. n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.								
4 4.1	RH_0.4	A1.I1	PAISS AF	Alice Oliveira	ice tra	Garantir que 40% dos rabalhadores do ISS, IP uentem no mínimo 7 horas de formação	dez	% de trabalhadores com formação	(Nº de trabalhadores distintos com formação - acumulado no ano) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS. IP) * 100	% 4	0% 45%	113	9%	11%	13% 219	6 26%	28%	31%	31%	36% 4	17% 56	58%	6 58%	261	168 12	27 158	159	141 1	32 117	121	142	154 144	144								
4 4.1	RH_0.4	A1.l2	PAISS AF	Alice Oliveira	ice Tax veira	xa de realização do Plano de formação jan	dez	Grau de Execução do Plano	(Nº de ações realizadas/Nº de ações previstas)*100	% 5	5% 65%	118	9%	14%	19% 27%	6 40%	56%	61%	61%	64% 7	78% 83	3% 86%	6 86%	205	158 13	39 147	173	205	90 167	156	170	164 156	156					ist			

														ſ				E	xecução	Mensal - V	/A (Valor At	ıal)								GC									Semáfor	о .		
OE F	RN R	ef. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12	Aonitoriz ação	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos	P. Início	P. Fim	Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	mar abr	mai	jun	jul	ago se	out	nov	dez	2013	jan	fev mar	abr	mai jun	jul	ago se	t out	nov	dez	2013	jan fev	mar ab	ir mai	jun jul	ago set	out no	dez 2013
4 4	i.2 CG	GC_1.4	И	PAISS	AF	UC	Garantir a edição dos suporte digitais periódicos para partilh de informação por todos os	a ian	dez	Nº de suportes digitais editados no prazo previsto	Nº anual de suportes digitais editados no prazo previsto	1.0 95%	100%	105	100% 1	100% 1	00% 1009	6 100%	100%	100%	100% 100	% 1009	6 100%	100%	100%	105	105 105	105	105 105	105	105 10	05 105	105	105	105							
4 4	1.2 CG	GC_1.5	И	PAISS	AF	UC	colaboradores Garantir a atualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os		dez	,	Nº de vezes em que os conteúdos são validados	I.º 2.470	2.770	112	293	739 1	.210 1.62	8 1.967	2.270	2.678	2.952 3.5	12 4.12	0 4.621	5.004	5.004	142	180 196	198	191 184	186	179 19	1 200	204	203	203		i de la compa					
4 4	1.2 R	H_0.3	l1	PAISS	AF	Alice Oliveira	colaboradores Promover atividades de	jan	dez	Taxa de cumprimento	(Nº de atividades realizadas no prazo / Nº de atividades previstas)*100	% n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a n.a	n.a	n.a	n.a	n.a n.a	ı n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a n.a	n.a	n.a n.a	n.a	n.a n.a	a n.a	n.a	n.a.	n.a.							
4 4		H_0.3	A1	PAISS	AF	Alice Oliveira	voluntariado Participação do ISS, IP em ações coletivas de	jan	dez	das atividades Cumprimento das ações	Nº de ações realizadas N	I.º 20	25	125	n.a.	n.a.	13 13	13	20	20	20 23	n.a.	n.a.	28	28	n.a.	n.a. 260	260	260 200	200	200 15	i3 n.a.	n.a.	140	140							
4 4	1.3 R	H_0.2	11	PAISS	JPCG	Alice Oliveira	voluntariado Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e	jan	dez	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	l.º 100	127,2	127	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 80	n.a.	n.a.	94	94	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. 80	0 n.a.	n.a.	94	94							
4 4	i.3 R	H_0.2	A1	PAISS	AF	Alice Oliveira	Ambiente no ISS, IP Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas d	e jan	dez	N.º de sessões realizadas	N.º de sessões realizadas	% 64	80	125	n.a.	n.a.	0 n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a. 0	n.a.	n.a.	82	82	n.a.	n.a. 0	n.a.	n.a. 0	n.a.	n.a. 0) n.a.	n.a.	128	128							
4 4	i.3 R	H_0.2	A2	PAISS	AF	Alice Oliveira	SSTA aos trabalhadores (4sessões*20serviços)) Implementação e monitorização do plano gestã ambiental nos edifícios	o jul	dez	N.º de edifícios avaliados	(N.º total de edificios avaliados)	I.º 18	25 Edificios	139	0	0	0 0	0	13	13	13 13	13	13	13	13	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	433	217 14	14 108	87	72	72							
4 4	i.3 R	H_0.2	A3	PAISS	AF	Alice Oliveira	selecionados Análise e avalição dos edifício selecionados para	ion	dez	Taxa de execução das medidas	(N.º de medidas implementadas/N.º total	% 50%	60%	120	1%	5%	15% 15%	25%	31%	31%	32% 34'	6 34%	35%	35%	35%	16	64 117	88	122 123	105	95 91	1 82	84	84	84							
4 4	1.4 R	H_0.1	l1	QUAR I	JPCG	Alice Oliveira	implementação das medidas de SCIE Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	jan	dez	Grau de concretização	de medidas aprovadas) * 100 Média ponderada do grau de	I.º 100%	122%	120	123	120	130 118	121	128	129	129 12	6 127	130	122	122	123	120 130	118	121 128	129	129 12	6 127	130	122	122							
4 4	i.4 R	H_0.1	A1	QUAR	AF	Lurdes Lourenço	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH	jan	dez	das atividades Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	concretização das atividades Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	1.0 2,2	1,7	123	1,0	0,8	0,9 1,0	0,9	0,9	0,8	0,8 0,	3 0,9	0,8	0,9	0,9	154	163 161	156	158 160	163	163 16	2 161	162	160	160			اكلا				
4 4	i.4 R	H_0.1	A2	QUAR	AF	Lurdes Lourenço/ Bruno Cardoso	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Jornadas Continuas	jan	dez	% de processos tratados no prazo	(nº de processos tratados no prazo/nº total de processos tratados)*100	% 80%	95%	119	100%	97%	97% 97%	97%	97%	97%	97% 97	6 99%	99%	96%	96%	125	121 121	121	121 121	121	121 12	123	124	120	120							
4 4	i.4 R	H_0.1	А3	QUAR	AF	Lurdes Lourenço	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante	jan	dez	% de processos tratados no prazo	(Nº de processos tratados no prazo / Nº total de processos tratados) *100	% 90%	95%	106	n.a.	n.a. 8	37% 87%	87%	100%	100%	100% 83	6 83%	87%	88%	88%	n.a.	n.a. 97	97	97 111	111	111 93	3 93	96	98	98							
4 4	i.4 R	H_0.1	A4	QUAR	AF	Alice Oliveira	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido	jan	nov	% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido	(N.º total de pedidos de autoformação respondidos até 5 du / N.º total de pedidos de autoformação respondidos)*100	% 60%	70%	117	53%	51%	53% 56%	68%	68%	70%	70% 70	6 72%	77%	77%	77%	88	85 89	93	113 113	117	117 11	6 120	129	129	129							
4 4	i.4 R	H_0.1	A5	QUAR	AF	Fernanda Freire	Assegurar o prazo de resposi sobre pedidos de equiparaçã a bolseiro		dez	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	l.º 11 du	7 du	136	n.a.	n.a.	1,0 7,7	8,0	6,4	6,4	6,4 6,	6,4	5,8	10,2	10,2	n.a.	n.a. 191	130	127 142	142	142 14	2 142	147	107	107			آئل	الالا			
4 4	i.4 R	H_0.1	A6	QUAR	AF	Lurdes Lourenço	Resposta após decisão, via Contacto RH	jan	dez	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	1.0 2,2	1,7	123	0,9	1,2	1,3 1,4	1,4	1,2	1,2	1,1 1,	1,1	1,1	1,1	1,1	159	145 139	138	138 144	147	148 14	149	150	151	151			اكلا				
5 5	i.1 A	GI_0.1	A3.1	PAISS	AF	Carlos Pereira	Implementar novos temas SESS-WEB (datamarts), de acordo com as necessidade: reportadas pelos SC / GPE, o planeamento acordado cor	jan	dez	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos	(Somatório do nº dias de execução dos projetos/Somatório do nº de dias planeado)*100	% 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.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
5 5	5.1 A	GI_0.3	A1	PAISS	AF	Ana Isabel Carvalho	o II, IP Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista	jan	dez	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	90% dentro d prazo	100% dentro do prazo	111	100% 1	100% 1	00% 1009	6 100%	100%	100%	100% 100	% 1009	6 100%	100%	100%	111	111 111	111	111 111	111	111 11	1 111	111	111	111							
5 5	5.1 A	GI_0.3	A2	PAISS	AF	Fátima Fernandes	de Projetos" Implementar SI conforme List de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/o projetos que venham a ser identificados	u jan	dez	Grau de cumprimento dos planos de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	90%	100% dentro do prazo	105	100% 1	100% 1	00% 1009	6 100%	100%	100%	100% 100	% 1009	6 100%	100%	100%	111	111 111	111	111 111	111	111 11	1 111	111	111	111							
5 5	i.1 J	C_0.3	A28, I1	PAISS	JPCG	GAJC	Assegurar os níveis de produtividade na área da	jan	dez	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1- Registo de Processos)	Nº de processos instruídos por pessoa/día de trabalho	N.º 53	58,3	110	56	53	61 55	54	69	59	50 60	67	66	68	59	105	101 115	103	103 129	111	93 11	3 126	125	129	112							
5 5	i.1 J	C_0.3	A28, I2	PAISS	JPCG	GAJC	proteção jurídica Assegurar os níveis de produtividade na área da	jan	dez	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho	N.º 13,9	15,3	110	13,8	15,2	14,3 14,7	15,9	17,0	18,6	22,5 20	2 18,0	18,2	18,3	16,8	99	110 103	106	115 122	134	162 14	15 130	131	132	121							
							proteção jurídica Assegurar a qualidade,			de Proposta de Decisão)	(Nº de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira	+			+	+		-				+									+			+								
5 5	i.1 P	C_0.1	A1	PAISS	JPCG	DPC	eficiência e eficácia no tratamento dos processos SVIT e SVIP	jan	dez		vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis / Nº de beneficiários que integram pela 1ª vez o 5º nível da bolsa de convocáveis para SVIT) *100	% 98,5%	99,5%	101	98%	91%	35% 94%	99%	98%	95%	90% 97	6 94%	88%	69%	92%	100	93 87	95	100 100	97	91 98	8 96	89	70	93							
5 5	i.1 P	C_0.2	A1.3	QUAR	JPCG	Cdist	Assegurar os níveis de produtividade média nas prestações de parentalidade Assegurar os níveis de	jan	dez	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	N.º 44,1	48,5	110	48,8	49,9	52,8 48,2	47,7	53,1	64,8	60,8 55	7 56,6	59,0	58,6	54	111	113 120	109	108 120	147	138 12	26 128	134	133	122							
5 5	5.1 P	C_0.2	A2.3	QUAR	JPCG	Cdist	Assegurar os níveis de produtividade nas prestaçõe: de desemprego	s jan	dez	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	N.º 17,7	19,5	110	19,0	15,9	16,6 18,2	15,6	20,3	22,6	24,4 23	0 18,3	19,1	21,3	19,2	107	90 94	103	88 115	128	138 13	104	108	120	108							
5 5	5.1 P	C_0.2	A3.2	QUAR	JPCG	Cdist	Assegurar os níveis de produtividade nas prestaçõe: de doença	s jan	dez	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	N.º 146,2	160,8	110	136,9 1	123,1 1	43,6 138,	163,5	198,1	217,1	235,0 171	,3 162,8	167,5	191,9	163,8	94	84 98	94	112 135	149	161 11	7 111	115	131	112							
5 5		C_0.2			JPCG	Cdist	Assegurar os níveis de produtividade nas prestaçõe: familiares	+	dez	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	N.º 11,4	12,6	111			10,9 11,9			16,2	17,0 13		+	16,0	13,3	91	89 95	+	129 136		149 12		-	140	117							
5 5		C_0.2			JPCG	Cdist	Assegurar os níveis de produtividade no RSI Melhorar o tempo de respost	jan a	dez	Nº de Requerimentos concluídos por PDT Percentagem de	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis) (N.º de qualificações de TCO registadas de 20 diaginal de qualificações de TCO	N.º 6	7,9	132			7,1 6,8			5,8	5,2 4,			7,1	6,1	92			94 117	97	86 79			118	102							
5 5	5.1 P	C_0.3	A1	PAISS	AF	Cdist	no registo das qualificações d TCO	e jan	dez	qualificações de TCO registadas até 30 dias	até 30 dias/N.º de qualificações de TCO registadas)*100 (Ref. = 30 dias de calendário) (Nº de processos de incentivos ao	% 89%	94%	106	90%	93%	94% 91%	93%	97%	97%	96% 96	6 98%	96%	97%	95%	102	105 106	103	104 109	108	108 10	110	108	109	107							
5 5	i.1 P	C_0.3	A2	QUAR	AF	Cdist	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido		dez	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência	emprego com 1.ª decisão até 30 du/Nº total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100 (Ref. = 30 dias uteis)	% 90%	95%	106	100%	99%	96% 97%	93%	96%	94%	90% 99	6 95%	94%	93%	95%	111	110 107	108	103 106	104	100 11	0 106	104	103	106							
5 5	i.1 P	C_0.4	A4	QUAR	AF	Cdist	Garantir a emissão/recusa do formulários A1/E101 EEE		dez	% dos formulários A1/E101 EEE emitidos/recusados até ao prazo de referência	Nº formulários emitidos/recusados até ao prazo de referência/ Nº otal de formulários emitidos/recusados*100 (Ref. Cumpre = 3 d.u.; Ref. Supera = 2 d.u.)	100% at 3 du		133	100	100	133 100	100	100	100	100 13	3 100	100	133	133	100	100 133	100	100 100	100	100 13	13 100	100	133	133							
5 5	i.1 P	C_0.4	A4 I1			Cdist	Garantir a emissão/recusa do formulários A1/E101 EEE	s jan	dez	% dos formulários A1/E101 EEE emitidos/recusados até ao prazo de referência	N.º formulários emitidos/recusados até ao prazo de referência/ N.º total de formulários emitidos/recusados*100 (Ref. Cumpre = 3 d.u.)	100% at 3 du	é	n.a.	100% 1	100% 1	00% 1009	6 100%	100%	100%	100% 100	% 1009	6 100%	100%	100%	100	100 100	100	100 100	100	100 10	100	100	100	100							
5 5	i.1 P	C_0.4	A4 I2			Cdist	Garantir a emissão/recusa do formulários A1/E101 EEE	s jan	dez	% dos formulários A1/E101 EEE emitidos/recusados até ao prazo de referência % de pendentes do	N.º formulários emitidos/recusados até ao prazo de referência/ N.º total de formulários emitidos/recusados*100 (Ref. Supera = 2 d.u.)	%	100% até 2 du	n.a.	100% 1	100% 1	00% 1009	6 99%	100%	100%	98% 100	% 1009	6 99%	100%	100%	100	100 100	100	99 100	100	98 10	100	99	100	100							
5 5	5.1 P	C_2.1	A1	PAISS	AF	Cdist	Assegurar a resolução de pendentes de cartão do cidadão no prazo definido	jan	dez	cartão do cidadão assegurados no prazo máximo definido (5 dias úteis)	(N.º de pedidos pendentes tratados no prazo máximo definido/ N.º total de pedidos pendentes tratados) * 100 (Ref. = 5 dias úteis)	% 90%	95%	106	97% 1	100%	99% 100%	6 100%	99%	98%	100% 100	% 1009	6 100%	100%	99%	107	111 110	111	111 110	109	111 11	1 111	111	111	110							
5 5	5.1 P	C_2.2	A2	QUAR	AF	Cdist	Assegurar uma produtividade média global em Identificação e Qualificação de 51 registos PDT	ion	dez	Produtividade média global de IQ	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE /(N.º de dias úteis*N.º RHs afetos)	I.º 51	54	106	53	56	51 56	52	52	59	65 57	60	54	60	56	103	110 100	111	101 102	116	127 11	2 118	107	117	110							

															E	cecução M	Mensal - V	A (Valor Atu	al)								GC									Semáforo)		
OE RN	Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12 Aonkoriz	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos	P. Início P	. Fim Designação o	Indicador Fórmula de cálculo	Cum	pre Supera	Taxa de Esforço	jan	fev n	nar abr	mai	jun	jul	ago set	out	nov	dez	2013	jan fe	/ mar	abr r	mai jun	jul	ago set	t out	nov	dez	2013	jan fev	mar at	br mai	jun jul	ago set	out nov	dez 2013
5 5.1	PD_0.1	A4	QUAR AF	Miguel Sa	Assegurar a produtividade Sá média nos requerimentos de pensão de velhice	jan	Nº de reque dez Pensão d concluídos	Velhice I otal de requerimentos concluidos /	N.º 8,	7 9,6	110	14,2	14,1 1	2,8 11,5	15,1	14,1	13,2	13,6 11,	12,8	11,6	11,3	13	163 16	2 147	132 1	174 162	151	156 13-	4 147	133	130	149							
5 5.1	PD_0.2	A4	QUAR UPO	G Miguel Sa	Assegurar a produtividade sá média nos requerimentos de pensão de invalidez	jan	dez Núme requerimento de invalidez por f	de pensão nocluídos / Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	N.º 6,	8 7,5	110	9,1	10,5	9,4	8,8	9,6	11,3	12,0 9,4	10,1	9,6	11,2	10	133 15	4 143	138 1	130 142	166	177 13	8 148	142	165	147							
5 5.1	PD_0.3	A4	QUAR UPO	G Miguel Sa	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte	jan	dez N.º de reque pensão de so subsídio p concluídos	revivência / Total de requerimentos concluídos / r morte (Média RHETI * Total de Dias úteis) or PDT	N.º 5,	9 6,5	110	7,4	8,5	7,7 8,3	9,3	9,6	9,2	8,2 7,7	8,9	11,2	12,9	8,9	125 14	5 130	141 1	157 163	155	139 13	1 150	190	219	151							
5 5.1	PD_0.4	А3	PAISS UPO	G Adília Biscaia	·	jan	N.º requerir dez concluídos dia tra	or pessoa (Média PHETI * Total de Dias úteis)	N.º 9,	1 10,0	110	9,6	10,9 1	1,8 16,1	12,4	13,0	9,5	12,0 11,0	11,4	18,4	0,0	12,2	106 12	0 129	177 1	136 143	104	132 12	7 125	203	n.a.	134							
5 5.1	PD_0.5	A5	PAISS UPO	Biscaia	a pensão social	jan	dez Nº de requ concluídos	oor PDT (Média RHÉTI * Total de Dias úteis)	N.º 3,	6 4,0	111	5,2	4,7 5	5,6 6,3	5,6	6,4	7,3	6,9 6,1	7,2	6,4	7,2	6,1	144 13	0 157	174 1	156 178	201	193 16	8 201	178	200	169							
5 5.3	APO_0.3	И	PAISS AF	A Castole	Assegurar o encerramento	jan	dez Taxa de re custo de arr Grau de cum	ndamento arrendamento no ano n-1)*100 rimento do (N º meses com contas encerradas até	% 11	% 12% 6 até 100% até	109	25%		3% 23%	+	 	-	20% 189	+	+	16%	16%	228 22	+ -	209 2		+ +	183 16	-	+ +	147	147				+			
5 5.3	GCF_0.1	A1	PAISS AF	Branco	dia 7 do mês seguinte	jan	dez calendár (Ref. C=dia Grau de cum	ao dia de referência/12 meses)*100	△ ao d	ia 7 ao dia 6		114		14 114		114		114 114		+	114	114	114 11	+	114 1	114 114		114 114		1 1	114	114							
5 5.3	GCF_0.1	A1	PAISS AF	Branco A.Castelo	dia 7 do mês seguinte	jan	dez calendár (Ref. C	ao dia de referência/12 meses)*100	△ ao d	ia 7	n.a.	100%	100% 10	1009	6 100%	100%	100% 1	100% 1009	6 100%	100%	100%	100%	100 10	0 100	100 1	100 100	100	100 10		+	100	100							
5 5.3	GCF_0.1	A1	PAISS AF	Branco	mensal contabilístico até ao dia 7 do mês seguinte	jan	dez calendár (S=d	100 an dia de referência/12 meses*100		100% ate ao dia 6		100%	100% 10	100%	6 100%	100%	100% 1	100% 100	6 100%	100%	100%	100%	100 10	0 100	100 1	100 100	100	100 10	0 100	100	100	100							
5 5.3	GCF_0.1	А9	PAISS AF	Susana Oliveira		jan	dez Grau de cu dos prazo	primento compromissos registados por mês a	N.º 25	5 23	108	113	92 8	54	48	129	31	33 19	n.a.	n.a.	4	61	-252 -16	68 -148	-16	8 -316	76	68 124	4 n.a.	n.a.	184	-44							
5 5.4	AGI_0.6	A1.1	PAISS AF	Fátima Fernande		jan	Tempo n dez resposta a serv	dio de didos de Somatório dos tempos de resposta o	N.º 12	2 10	117	9	10	8 6	7	7	7	6 6	6	5	5	5	125 11	7 133	150 1	142 143	142	150 150	0 150	158	158	158							
5 5.4	AGI_0.6	A1.2.2	PAISS AF	Fátima Fernande	des pedidos de apoio aplicacional	mar	Percentagei dez resolução de apoio apl	edidos de ano em curso/Nº de pedidos de apoio	% 65	% 80%	123	n.a.	n.a. 7	2% 76%	76%	77%	80%	81% 839	86%	88%	89%	89%	n.a. n.a	a. 111	117 1	117 119	124	125 12	8 133	136	137	137							
5 5.4	APO_0.4	И	PAISS AF	Sandra Gomes	Assegurar a inserção na plataforma eletrónica de processos administrativos de empreitadas e aquisições de bens e serviços	jan	% de process na plataform	(nº total de processos inseridos na plataforma superiores a 5.000,00 eletrónica euros/nº total de processos superiores 5.000,00 euros)*100	a % 85	% 90%	106	1	1	1 1	1	1	1	1 1	1	0	1	1	118 11	8 118	118 1	118 118	118	118 118	8 118	0	118	118							
5 5.4	APO_0.5	11	PAISS UPO	G Sandra Gomes	Otimizar o processo de a aquisição de bens e gestão se dos contratos de prestação de serviços	mar	dez Grau de cor das ativ		% 100	0% 116%	116	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	48	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	48	Į						
5 5.4	APO_0.5	A1	PAISS AF	Sandra Gomes	Levantamento dos contratos existentes e respetivos prazos para denúncia ou renovação	jan	mar Grau de cu dos p			asos - 5 du	109	n.a.	n.a.	13 n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	13	n.a. n.a	a. 79	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	79	ļ						
5 5.4	APO_0.5	A2	PAISS AF	Sandra Gomes		jan	dez Grau de cu dos p			% 100%	105	100%	95% 9	5% 95%	95%	95%	95%	95% 95%	95%	95%	95%	95%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	105	105 109	5 0	n.a.	105	102							
5 5.4	APO_0.5	A2 I1	PAISS AF	Sandra Gomes		jan	dez Grau de cu dos p				n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	n.a. n.a.	n.a. ı	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.4	APO_0.5	A2 I2	PAISS AF	Sandra Gomes	Elaboração de propostas de denúncia ou renovação dos contratos existentes antes do fim do prazo para denúncia	jan	dez Grau de cu dos p			a. 100% - 5 du	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	n.a. n.a.	n.a. ı	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.4	APO_0.5	А3	PAISS AF	Sandra Gomes		mar	Grau de cu dos prazos processos r contratos d encerrados depois da	Fodos os erentes a remetes a definido / N.º de contratos encerrados no prazo definido / N.º de contratos encerrados) data de	* % 100	0% 100% du 30 du		n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	100 7	76,19 0	n.a.	n.a.	n.a.	59	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	100	76 0	n.a.	n.a.	n.a.	0							
5 5.4	APO_0.5	A3 I1	PAISS AF	Sandra Gomes		mar		primento Todos os erentes a (N.º de contratos encerrados no prazo eren estar é 45 días tata de		0% du n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	0%	76% 0%	n.a.	n.a.	n.a.	59%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	0	76 0	n.a.	n.a.	n.a.	59							
5 5.4	APO_0.5	A3 I2	PAISS AF	Sandra Gomes		mar	Grau de cu dos processos r contratos d encerrados depois de finalização o	primento Todos os erentes a (N.º de contratos encerrados no prazo eren estar é 30 días lata de	* % n.a	a. 100% 30 du	n.a.	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	100%	0 100	6 n.a.	n.a.	n.a.	41%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	100	24 10	0 n.a.	n.a.	n.a.	41							
5 5.4	APO_0.5	A4	PAISS AF	Sandra Gomes		jan	dez Grau de cu dos p	primento Somatório do n.º de dias de antecipação		asos -1 du	100,4	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.d.	n.d.	n.d.	17-Out-13	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	120	120							
5 5.4	APO_0.5	A5	PAISS AF	Sandra Gomes		jan	Percenta dez poupança fi ante	e ao ano Execução da rubrica de aquisição	% 1,5	2,0%	133	-1	-20% 1	9% 11%	13%	15%	14%	33% 109	9%	10%	13%	13%	-3655 -13	54 1240	703 8	349 973	939 2	171 68	1 595	685	882	882							
5 5.4	APO_3.1	11	PAISS UPO	G Januário Rodrigue	Assegurar a organização e o tratamento da documentação proveniente dos arquivos locais e respetiva transferência para os arquivos centrais		dez Grau de coi das ativ		% 100	0% 106%	106	356	177 1	18 107	91	93	99	96 99	121	107	122	122	356 17	7 118	107	91 93	99	96 99	9 121	107	122	122							
5 5.4	APO_3.1	A1	PAISS AF	NAF	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência	jan	Percenta docum acondicion transfe	ntos transferência/Nº de documentos a	ra % n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a. ı	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.4	APO_3.1	A2	PAISS AF	NAF	Transferência da documentação existente nos arquivos locais em fase semi- ativa, para os arquivos centrais	jan	N.º de docu fase semi- arquivos loca para os arqu	tiva nos nos arquivos locais transferida para os transferida	% 43.42	1.307 45.833.60	2 106	######	******* ***	***** *****	######	######	###### #	***** ****	*** #####	# ###### I	*****	50.734.062	106 98	3 94	110	98 101	107	108 11	0 124	115	117	117							
5 5.4	APO_3.1	А3	PAISS AF	NAF	Inventariação da documentação transferida dos arquivos locais para os arquivos centrais	jan	Percenta documentos dos arquivos foram inve	ansferidos arquivos locais que foram inventariados/Nº de documentos transferidos dos arquivos locais)*100	% 70	% 75%	107	26%	23% 1	9% 16%	18%	19%	26%	24% 269	38%	50%	91%	91%	732 29	6 153	102	80 81	86	78 82	2 116	95	130	130							
5 5.4	AQGR_0.1	11	PAISS AF	GAQGR	R Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP	jan	Grau de cum calendário da planeadas antecipação dia	atividades straso ou em nº de Somatório do nº de dias de antecipaçã (-)ou atraso (+) face ao planeado	O N.º O atra	asos -30 dias	108	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	05-07-2013	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. r	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	149							
5 5.4	AQGR_0.2	И	PAISS AF	GAQGR	R Obter Reconhecimento Externo	jan	Grau de cum calendário da planeadas antecipação dia	atividades straso ou Somatório do nº de dias de antecipação	° N.º n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	n.a. n.a.	n.a. ı	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.4	AQGR_0.2	A1	PAISS AF	GAQGR	R Obter o Recognize for Excellence	jan d	Grau de cum calendário da planeadas antecipação dia	atividades traso ou em nº de Somatório do nº de dias de antecipaçã (-)ou atraso (+) face ao planeado	O N.º 0 atra	asos -30 dias	112	n.a.	n.a. n	ı.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 30-09-2	30-09-201	3 30-09-2013	90-09-2013	30-Set	n.a. n.a	ı. n.a.	n.a. n	n.a. n.a.	n.a. ı	n.a. 125	,7 125,7	125,7	126	126							

																	E	xecução	Mensal -	VA (Valor Atu	al)								G	С								Semáforo			
OE RI	N Ref.	. Obj. R	tef. Act.	QUAR/ PAISS12	Monitoriz ação	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos	P. Início P. Fim	Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	ope Cumpre	Supera	Taxa de Esforço	jan	fev	mar abr	mai	jun	jul	ago set	out	nov	dez	2013	jan	fev mar	abr	mai jun	jul	ago	set ou	ut nov	dez	2013	jan fev	mar abr	mai jun	jul ago	set out	nov dez	2013
5 5.	4 AQG	iR_0.3	11	PAISS	AF	GAQGR	Definir o sistema de gestão do risco no ISS, I.P	jan dez	Grau de cumprimento do calendário previsto - atraso ou antecipação , em nº de dias	Somatório do nº de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	N.º 0 atrasos	-30 dias	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.	10-12-2013	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	106							
5 5.	4 AQG	iR_0.4	и	PAISS	AF	GAQGR	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1	jan dez	O n.º de ações a acompanhar considera o n.º de ações superiormente aprovadas e notificadas para implementação aos serviços competentes	(N.º de ações acompanhadas / N.º de ações a acompanhar) * 100	% 90%	100%	111	n.a.	n.a.	24% 24%	24%	44%	44%	44% 68%	68%	68%	100%	100%	n.a.	n.a. 105	105	105 98	98	98 1	100 10	00 100	111	111							
5 5.	4 AQG	iR_0.5	A7	PAISS	AF	GAQGR	Avaliar a implementação do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	jan dez	N.º relatórios apresentados no prazo	N.º relatórios apresentados no prazo	N.º relatórios no prazo		109	3-Jan	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	14-Jun	n.a.	n.a. 20-S	et n.a.	n.a.	n.a.	20-Set	131	131 131	131	131 114	114	114 1	112 13	31 131	131	119							
5 5.	4 DSF	P_3.4	И	PAISS	UPCG	Paulo Santos	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	jan dez	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição com acordos de cooperação por PDT	[N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição com acordo de cooperação/ (N.º de pessoas x n.º dias de trabalho)]	N.º 0,6	0,8	133	0,6	0,6	0,8 0,7	0,8	0,9	0,9	1,1 0,8	1,0	0,9	1,6	0,9	101	102 125	125	130 145	145	181 1	140 15	59 152	266	147							
5 5.	4 DSF	P_3.4	12	PAISS	UPCG	Paulo Santos	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	jan dez	Nº de relatório de acompanhamento aos Estabelecimentos Licenciados por PDT	[N.º de relatórios de acompanhamento aos Estabelecimentos Licenciados/ N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]	N.º 0,6	0,8	133	n.a.	n.a.	1,2 1,1	1,5	1,1	1,2	0,9 0,8	1,2	1,3	1,4	1,2	n.a.	n.a. 193	188	246 184	199	145 1	137 19	94 210	227	195	1						
5 5.	4 DSF	P_3.4	13	PAISS	UPCG	Paulo Santos	Assegurar o registo das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS COOP	ion don	% de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas	(N.º de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP/Total de ações de acompanhamento técnico realizadas) *100	% 75%	85%	113	1%	3%	4% 5%	11%	13%	17%	21% 24%	ú 29%	34%	46%	46%	108	140 111	89	93 53	58	61	53 52	2 52	61	61							
5 5.	4 JC	_0.4	11	PAISS	AF	GAJC	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos		% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)	(Nº de recurso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100	% 80% (120 du)	85% (120 du)	106	50%	86%	80% 92%	94%	100%	88%	50% 33%	6 38%	54%	25%	62%	63	107 100	115	118 125	109	63	42 47	7 67	31	78							
5 5.	4 PD	_0.7	A5	PAISS	AF	Miguel Sá	Promover a aplicação das recomendações das auditorias realizadas ao sistema de segurança social	s jan dez	Percentagem de	(número de recomentações implementadas/ número de recomendações identificadas das auditorias realizadas ao sistema de segurança social) *100	N.º 90%	100%	111	0%	0%	0% 0%	95%	95%	95%	95% 95%	6 95%	95%	95%	95%	0	0 0	0	106 106	106	106 1	106 10	06 106	106	106							
5 5.	4 PD	_0.7	A6	PAISS	AF	Miguel Sá	Concluir os manuais de procedimentos das Prestações Diferidas, e consequente envio ao Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	jan dez	Número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		-37 dias (07-Nov)	115	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	127	127	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	50	50							
5 5.	4 PE	_0.1	11	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os niveis de serviço e requisitos de qualidade definidos		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 100%	106%	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.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.	4 PE,	_0.1	A1	PAISS	UPCG	GPE\UPC G		jan ago	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º o atrasos (2 ago)	-3 d.u (31 jul)	103	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	2	2 2	2	2	2	2	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	. 101	101 1	101 10	01 101	101	101							
5 5.	4 PE,	_0.1	A2	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte		Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0 (16/12)	-10 (02/12)	106	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	10	10	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	104	104							
5 5.	4 PE	_0.1	А3	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte	set nov	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0 (29/11)	-10 (15/11)	115	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	-251	-251	-251	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a8	-8	-8							
5 5.	4 PE	_0.2	и	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Assegurar a monitorização dos objetivos e projetos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos	jan dez	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 100%	114%	114	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.	4 PE.	_0.2	A1	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Elaboração do Relatório de atividades do ano anterior, incluindo autoavaliação do QUAR, nos prazos definidos	jan abr	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0 (15/04)	-10 (01/04)	112	n.a.	n.a.	n.a4	-4	-4	-4	-4 -4	-4	-4	-4	-4	n.a.	n.a. n.a.	105	105 105	105	105 1	105 10	05 105	105	105							
5 5.	4 PE	_0.2	A2.l1	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano nos prazos acordados	jan dez	antecipação em n.º de	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0	-6	102	0	n.a.	n.a. 0	0	-2	0	-5 0	1	-2	-2	-10	100	n.a. n.a.	100	100 110	100	122 1	100 96	6 109	110	104							
5 5.	4 PE	_0.2	A2.I2	PAISS	UPCG	Todas as AF	Minimizar informação mensal de monitorização de projetos e objetivos não disponível		dias % de projetos com informação não disponível	(N.º de indicadores sem monitorização/Total de indicadores) * 100	% 10%	5%	150	13%	13%	8% 6%	3%	3%	3%	2% 3%	3%	3%	3%	5%	74	74 117	137	171 171	171	176 1	167 16	67 171	171	150							
5 5.	4 PE	_0.2	A4	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Implementar o sistema de informação do Planeamento na vertente monitorização, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade	jan dez	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0	Equivalent e a -10% antecipaç ão acumulad a	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.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.							
5 5.	5 APC	0_0.7	11	PAISS	UPCG	Januário Rodrigues	do GPE Assegurar a correta preparação e substituição de suporte da documentação de conservação permanente		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	% 100%	109%	109	118	108	97 99	99	104	107	107 97	106	115	120	120	118	108 97	99	99 104	107	107	97 10	06 115	120	120							
5 5.	5 APC	0_0.7	A1	PAISS	AF	Januário Rodrigues	Assegurar a preparação da documentação de conservação permanente para substituição de suporte	jan dez	para substituição de	(Nº de documentos de conservação permanente preparados e ordenados/ Nº total de documentos de conservação permanente a preparar)*100	% 19%	21%	112	2%	4%	5% 8%	10%	12%	14%	16% 17%	6 19%	21%	23%	23%	104	102 104	117	116 121	124	124 1	123 12	22 123	123	123							
5 5.	5 APC	0_0.7	A2	PAISS	AF	Januário Rodrigues	Assegurar a substituição de suporte da documentação previamente preparada	jan dez	suporte N.º de documentos em que foi efetuada preparação para a substituição de suporte	Nº de documentos objeto de substituição de suporte	% 6.982.590	0 7.666.735	110	132	114	89 81	83	87	91	91 72	91	106	116	116	132	114 89	81	83 87	91	91	72 91	1 106	116	116							
5 5.	5 APC	0_3.3	И	PAISS	AF	Januário Rodrigues	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais		N.º de documentos eliminados	N.º de documentos eliminados	N.º 67.307.103	3 71.046.386	106	######	:#####	*****	#####	# ######	######	******	"" """"	## #####	######	83.518.208	346	240 206	182	158 161	167	129 1	108 11	7 116	124	124							
5 5.	5 PD	_0.7	A1	PAISS	AF	Miguel Sá	Implementar a Segurança Social Directa a todos os requerimentos da área das Prestações Diferidas	jan dez	número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade	N.º 0 atrasos (31-Dez)	-37 dias (07-Nov)	115	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	0	0	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	100	100							
5 5.	5 PE	_0.1	A5	PAISS	UPCG	GPE\UPC G	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan dez	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	N.º 0	Equivalent e a -10% antecipaç ão acumulad a	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.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a	. n.a.	n.a. r	n.a. n.a	a. n.a.	n.a.	n.a.							

																	Exe	cução M	Mensal - V	'A (Valor	Atual)									G	;									Sr	emáforo			
OE RN	Ref. Obj.	Ref. Act.	QUAR/ PAISS12	Monitoriz ação	Resp.	Objetivos/ Actividades e Projetos P	P. Início P. F	im Designação do Indicador	Fórmula de cálculo	Culdade	ımpre Sup	Taxa d pera Esforç	le o jan	fev	mar	abr	mai	jun		Ť	Ť	ut no	ov dez	2013	jan	fev	mar	abr r	nai jun	jul	ago	set	out n	ov dez	2013	3	jan fev	/ mar	abr mai	ai jun	jul ago	set	out no	ov dez
5 5.5	RH_0.7	11	PAISS	UPCG	Alice Oliveira	Aumento da eficácia, eficiência e qualidade através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores	jan de	Percentagem de z pareceres e informações emitidos dentro do prazo	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido/Total de pareceres e informações emitidos)*100		5% 75 45 du em 3	5% 150 35 du	150	150	150	150	150	150	150	150	150 n.	.a. n.	a. 150	150	150	150	150	150 1	50 150	150	150	150 1	n.a. n	.a. 150	150	0								
5 5.5	RH_0.7	и	PAISS	UPCG	Alice Oliveira	Aumento da eficácia, eficiência e qualidade através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores	jan de	Percentagem de z pareceres e informações emitidos dentro do prazo	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido/Total de pareceres e informações emitidos)*100		5% 45 du	- n.a.	100%	6 87%	100%	97%	97%	97%	89%	97% 1	100% n.	.a. n.	a. 97%	96%	133	116	133	129 1	29 129	119	130	133 1	n.a. n	.a. 130	128	8								
5 5.5	RH_0.7	l1	PAISS	UPCG	Alice Oliveira	Aumento da eficácia, eficiência e qualidade através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando infeniores	jan de	Percentagem de pareceres e informações emitidos dentro do prazo	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido/Total de pareceres e informações emitidos)*100	%	75 em 3	5% n.a. 35 du n.a.	100%	6 87%	82%	97%	93%	82%	84%	97% 1	100% n.	.a. n.	a. 97%	93%	133	116	110	129 1	24 110	113	130	133 1	n.a. n	.a. 129	124	4								
5 5.5	RH_0.7	A1	PAISS		Fernanda Freire	Monitorização do cumprimento dos prazos	jan de	Percentagem de z pareceres e informações emitidos dentro do prazo	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido / Total de pareceres e informações emitidos) * 100	% r	n.a. n.	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a. n	.a. n.a.	n.a	ı.								
5 5.5	RH_0.7	A2	PAISS	AF	Fernanda Freire	Monitorização da qualidade dos pareceres e informações	jan de	Percentagem de pareceres e informações emitidos com a complexidade e qualidade definidas	(Total de pareceres e informações emitidos com a complexidade e qualidade definidas/Total de pareceres e informações emitidos)*100	% r	1.a. n.	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	ı.a. n	.a. n.a.	n.a	ı								
5 5.6	AGI_0.1	A2.4	PAISS	AF	Carlos Pereira	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados	jan de	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos	(Somatório do nº dias de execução dos projetos/Somatório do nº de dias planeado)*100	% 10	00% 90	0% 111	n.a.	n.a.	100%	132%	165%	197%	161% 1	161% 1	11% 10	10%	0% 1009	161%	n.a.	n.a.	100	132 1	65 197	161	161	111 1	100 1	00 100	100	0								
5 5.6	PD_0.7	A2	PAISS	AF	Miguel Sá	Aumentar a eficiência dos níveis de serviço através da solução em BPM/ECM;	jan de	z número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade	N.º 0 a	trasos -37 -Dez) (07-	dias Nov) 115	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	.a. n.	a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. n	.a. n.a.	n.a	à.								
5 5.6	PD_0.7	А3	PAISS	AF	Miguel Sá	Desenvolver mecanismos de integração do sistema de informação de pensões no SISS	jan de	z número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade		trasos -37 -Dez) (07-		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. n.	.a. n.	a. 0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. ı	n.a. n	.a. 100	100	0								

Anexo 4 Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplica		Fundamentação
Ambiente de controlo	SN	NA	
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. Existe um plano anual de Auditorias Internas e um 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, que foi atualizado em 2013 e reformulado todo o processo de monitorização associado ao mesmo. A descrição dos fluxos de processos ainda não cobre todas as áreas de negócio e suporte do ISS, IP, mas prossegue anualmente dentro da calendarização própria para o efeito.
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 e a eficácia e eficiência dos sistemas de controlo interno implementados.
Os elementos da equipa de controlo e auditoria pos- 1.3. suem a habilitação necessária para o exercício da função?	х		Para além de uma equipa de auditores internos com formação multidisciplinar, estes possuem formação específica para o efeito e, nalguns casos, uma especialização em auditoria. Em 2013, em concreto, foi realizada formação em auditoria interna dirigida aos novos auditores.
Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o 1.4. serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		Existe uma Carta de Auditoria Interna, um Manual de Procedimentos, em permanente atualização, e um Guião com linhas orientadoras para a realização de auditorias internas. O Código de Ética e as Normas e Princípios internacionais para a prática de auditoria interna norteiam o exercício da função.
Existe uma política de formação do pessoal que 1.5. garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X		Anualmente é aprovado pelo CD o Plano de formação do ISS,IP, que prevê os cursos necessários ao desenvolvimento das competências dos trabalhadores, inscritas nos perfis profissionais dos trabalhadores do ISS, IP. Sempre que se verifique uma alteração legislativa ou de processo de trabalho são organizadas ações de formação a nível nacional com vista ao desenvolvimento de competências.
Estão claramente definidos e estabelecidos contactos 1.6. regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		Dependência direta do Conselho Diretivo.

		Δ	plicad	do	_
	Questões	S	N	NA	Fundamentação
1.	Ambiente de controlo				
1.7.	O serviço foi objeto de ações de auditoria e contro-lo externo?	X			Sim, em 2013, por parte do Tribunal de Contas, da Inspeção Geral de Finanças e da Inspeção Geral do MSESS
2	Estrutura organizacional				
4.	Estrutura organizacional	I	1		
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 cola-boradores do serviço avalia-dos de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			Foi deliberada pelo CD do ISS, IP, a aplicação excecional das modalidades de avaliação por ponderação curricular ou relevância da última avaliação, para a avaliação de 2012. Nestes termos, o processo de avaliação abrangeu 100% dos avaliados.
2.3.	Qual a percentagem de co- laboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			Em 2013, 57,5% dos trabalhadores do ISS, IP frequentaram uma ação formação (5.377 trabalhadores/as).
3.	Atividades e procedimen	tos d	le cor	ntrolo	administrativo implementados no serviço
3.1.	Existem manuais de procedimentos internos?	х			Os processos da área administrativa e financeira estão descritos. Existem outros processos já descritos, a par da existência de manuais de procedimentos, guiões de utilizador e orientações técnicas.
3.2.	A competência para autorização da despesa está cla-ramente 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, embora, decorrente das medidas previstas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, seja uma das medidas a considerar, registando diferentes estados de implementação, de acordo com os serviços e recursos humanos existentes.

	Questões	Α	plica		Fundamentação
		S	N	NA	
3.	Atividades e procedimen	tos d	e cor	ntrolo	administrativo implementados no serviço
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?		х		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?	Х			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?	Х			O documento está aprovado e divulgado, estando publicado na página da Internet do ISS, IP. O documento foi objeto de atualização em 2013.
3.9.	O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			O Plano foi objeto de revisão e atualização em 2013. Também o processo de monitorização foi revisto. As medidas previstas no Plano foram objeto de execução, monitorização e avaliação em 2013.
4.	Fiabilidade dos sistemas	de ir	nform	nação	
4.1.	Existem aplicações infor- máticas de suporte ao	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 a 64, em 2013, das quais: - 33 são integradas no SISS (Sistema Integrado de Segurança Social) e destas, 7 estão disponíveis em versão Web para utilização pelos parceiros do ISS e - 19 são aplicações em produção a nível nacional mas não integradas, das quais existem 4 aplicações locais a descontinuar brevemente.

	Questões	Α	plicad	ob	Fundamentação
	Questoes	S	N	NA	- I undamentação
4.	Fiabilidade dos sistemas	de iı	nform	ação	
4.3.	Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			O SISS e as restantes aplicações informáticas que têm sido desenvolvidas procuram assegurar requisitos desta natureza, quer no seu desenvolvimento inicial, quer nas manutenções evolutivas e corretivas de que são alvo. No entanto, num Sistema desta complexidade e dimensão, será impossível que não se verifiquem algumas situações de inconformidade que deverão ser corrigidas quando detetadas. Assim, a Qualidade de Dados deverá ser uma prioridade, mas em 2013 apenas se materializou num projeto (correção de erros de remunerações) e em algumas ações pontuais, por escassez de recursos.
4.4.	A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			As aplicações operacionais alimentam um sistema de Suporte à Decisão que está disponível aos dirigentes e chefias do ISS e que produz indicadores de gestão e informação que alimenta os processos de decisão.
4.5.	Estão instituídos requisitos de segurança para o aces- so de terceiros a informa- ção ou ativos do serviço?	х			A Segurança de Dados é uma prioridade, tendo sido estabelecida desde 2008 uma política de Gestão de Acessos aos Sistemas de Informação, que tem sido alvo de melhorias constantes. Em 2013 foram definidas novas regras para as situações excecionais de atribuição de perfis incompatíveis, e executado um projeto de revisão de todas as situações existentes.
4.6.	A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			A informação está sempre residente em servidor, não existe arquivo de informação em PC. Existem backups dos servidores desencadeados através de rotinas diárias geridas e controladas pelo II, IP. Estes backups permitem a reposição de informação em caso de falha do sistema.
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,IP. O acesso à Rede de Comunicações é realizado com a autenticação dos utilizadores do ISS,IP, o que restringe e controla a troca de informação. Está implementado um sistema de proteção com a finalidade de identificar e bloquear tentativas de intrusão. Todos os equipamentos estão protegidos com antivírus.

Anexo 5 Monitorização Mensal do QUAR

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 Última atualização: (2013/07/29) inistério da Solidariedade e da Segurança Social Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sist E 3. Assegurar a satisfação dos clientes dez Concretização Obietivos operacionais EFICÁCIA OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais 107 Х Ind 1.1 % de aumento do nº de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce 50% Indicador anulado 10 + % n.a. 80% 0% 90% 13% 113 81% Ind 1.2 % de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimenta OR 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento 125 125 125 125 % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que Ind 2.1 % de Instituições de Acolhimento que são Reneficiários do PAOAI e/ou SERE+ e que Ind 2.2 foram alvo de duas ações de acon OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais 110 % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação Ind 3.1 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo Ind 3.2 **2** + % < **50%** 0% **60%** 20% 120 111 X Ind 4.1 Nº de processos concluídos em acões de fiscalização a contribuintes 6.68 + N.º n.a. 27 0% 30 11% 111 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 6 6 6 6 6 29 29 Ind 4.2 Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros) 107 Ind 4.3 N.º processos de fiscalização a agregados de RSI 6,66 + N.º n.a. 19.500 0% 21.450 10% 110 n.a. n.a. n.a. 5.173 5.173 5.173 5.173 14.162 14.162 14.162 14.162 22.031 22.031 109 113 113 113 (c) 23 128 OB 5 Imp Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompani personalizado dos contribuintes em carteira 74% 105 105 115 OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações 110 100 93 103 101 111 131 146 153 121 116 119 133 115 Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho 4.25 + N° < 44.1 0% 48.5 10% 110 48.8 49.9 52.8 48.2 47.7 53.1 64.8 60.8 55.7 56.6 59.0 58.6 54.0 111 113 120 109 108 120 147 138 126 128 134 133 122 122 Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho 14.5 + N° < 146.2 0% 160.8 10% 110 136.9 123.1 143.6 138.0 163.5 198.1 217.1 235.0 171.3 163.8 Ind 7.3 Nº de requerimentos Doença concluídos, nor nessoa dia de trabalho 112 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabal 2.25 + N° < 11.4 0% 12.6 11% 111 10.4 10.2 10.9 11.9 14.7 15.5 16.2 13.3 117 Ind 7.5 Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho 0.5 + N° = 6.8 0% 7.5 10% 110 9.1 10.5 9.7 9.4 8.8 9.6 11.3 12.0 9.4 10.1 9.6 11.2 Ind 7.6 Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.7 Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsidio Morte concluídos por pessoa dia 7,7 151 53 52 110 110 OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 98% 98% 2 + % = 85% 0% 90% 6% 106 97% 97% Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 115 Ind 11.3 % de requerimentos Doenca com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias 10 + % = 95% 0% 98% 3% 103 104 Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 1,5 + % < 70% 0% 75% 7% 107 120 OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pe 100/6 16.67 121 120 128 132 127 128 127 126 126 122 132 129 126 11,2 - N.º = 53 0% 47 -11% 111 38 37 32 29 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 5,5 - N.° < 62 0% 55 -11% 111 60 103 104 98 101 88 92 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 33% 63 63 92 OB 13 Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e cor 15,2 + N.º = 80% 0% 88% 10% 110 82% 87% 84% 81% 77% 85% 83% 84% 87% 90% 105 (d) Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 83% **1,50 -** % **= 70** 0% **63** -10% 110 105 OB 14 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contr Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. 0,33 + % < 90% 0% 95% 6% 106 106 100% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) 97% 16.17 + % > 95% 0% 98% 3% 103 94% 93% 104 Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) 1% 0,17 + % = 100% 0% 100% 0% 133 % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 - - 99,9% 100 % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 2 du) -100 - - 99.9% 100% 100% 99.9% 99.4% 99.8% 100 OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores 122 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) 10% 1,7 - N.º n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 160 Ind 15.1 1.0 0.8 Ind 15.2 20% **3,3 +** % n.a. **80%** 0% **95%** 19% 119 120 120 3,3 + % n.a. 90% 0% 95% 6% 106 n.a. n.a. Ind 15.3 "% de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis Ind 15.4 + % n.a. 60% 0% 70% 17% 117 Ind 15.5 3,3 - N.º n.a. 11 0% 7 -36% 136 n.a. 1.0 7.7 8,0 6,4 6,4 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 10% 1,7 - N° n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 0.9 1.2 1.3 1.4 1.4 1.2 1.2 1.1 1.1 1.1 1.1 151 4,2 116 Eficácia 25% 38 43 29 29 29 32 32 32 32 28 31 31 29 **29** 152 174 116 118 115 130 127 128 110 124 124 116 **116** Eficiência 30% 24 25 34 34 35 34 37 36 33 34 33 37 34 79 84 112 115 115 115 112 123 119 110 112 110 124 114 Qualidade Resultado* 112 119 114 115 114 118 120 119 113 117 116 118 114 * Para calcular o Grau de Concretização Semáforo: - indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforco) 100+(R-M)/M*100 Meta alcancada (% de concretização igual ou superior a 100%) Meta recuperável (% de concretização igual ou superior a 90%) (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses. sendo R o resultado e M a meta - indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor) Meta com atraso (% de concretização inferior a 90%) (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

(c) Este cálculo não entra em linha de conta com a sazonalidade da atividade prevista na programação mensal do indicador

(d) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a poyembro

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Monitorização não disponível no mês

Monitorização não anlicável no mês

1/1 Monitorização_ISS,IF

Anexo 6 Monitorização Mensal dos Centros Distritais

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social

OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes

OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores

OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços

OL 3. Admental à enciencia dos serviços									Λ.	o N								
	Ano N Concretização																	
Objetivos energeioneis									% C									
Objetivos operacionais			ga	ança	elo nco	ıbra	ra	ę	rda	<u>ë</u>	00	egre	to t	ırém	bal	ana do Sastelo	Real	ne
		Beja	Braga	Brage	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisbo	Portaleg	Porto	Santarén	Setúbal	Viana	Vila Rea	Visc
EFICÁCIA														Y Y				
OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de três ações de acompanhamento	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de duas ações de acompanhamento	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	112	107	63	112	125	110	106	106	120	114	99	98	125	101	125	125	120	115
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	113	105	58	111	162	105	104	102	120	111	94	93	134	100	140	124	117	116
% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	100	122	97	120	200	151	126	138	122	133	135	129	120	107	126	200	141	102
OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
OB 5 Implementar o atendimento por marcação	100	100	100	125	100	100	125	125	125	125	100	100	100	n.a.	n.a.	100	125	100
EFICIÊNCIA																		
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	121	125	122	84	114	56	120	125	96	125	92	92	82	97	101	100	55	113
OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações	114	111	112	92	106	97	125	125	106	116	105	125	125	112	125	125	74	112
Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	124	119	105	98	115	94	117	127	94	131	130	103	136	114	118	146	109	126
Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	88	184	102	109	101	67	141	207	116	110	91	125	128	104	128	104	76	98
Ind 7.3 Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	116	88	111	85	107	110	133	113	103	112	97	129	130	111	118	165	56	111
Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	107	123	137	64	75	40	120	124	129	114	121	137	175	111	189	110	90	105
Ind 7.5 Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	118	164	115	163	132	142	146	128	117	117	102	125	150	143	128	152	146	121
Ind 7.6 Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	133	165	133	183	143	119	138	135	114	131	115	130	128	138	163	146	127	130
Ind 7.7 Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	151	143	127	190	136	111	181	130	110	142	127	133	142	139	184	149	142	116
OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	112	107	100	125	96	88	107	94	102	106	112	100	107	125	125	106	111	119
OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
QUALIDADE																		
OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	105	105	104	106	110	107	109	109	109	108	106	108	107	108	107	105	107	108
Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	103	103	103	105	105	104	105	105	105	105	103	105	104	104	104	105	105	105
Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	116	113	102	114	117	113	114	117	117	115	117	116	116	117	117	102	116	117
Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	104	102	104	101	105	104	104	105	104	104	103	104	104	104	104	104	102	104
Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	93	121	105	136	143	121	139	133	141	132	121	132	116	129	124	110	128	123
OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	121	125	125	97	117	113	116	122	124	125	125	125	125	121	125	111	125	125
Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	125	128	128	100	120	114	113	122	127	160	129	130	132	121	148	110	140	148

04-04-2014 1 / 20 CDist Resumo

Objetivos operacionais		Ano N Concretização % Conc.																
			Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	114	120	132	90	110	111	120	122	119	133	127	125	114	120	135	112	108	139
OB 13 Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	110	87	100	117	113	109	123,09	115	119	114	102	99	100	110	111	75	111	107
Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	111	87	98	117	111	106	117	115	118	112	103	99	100	112	110	70	111	103
Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	97	124	115	120	127	134	180	114	130	130	88	117	100	95	123	125	129	145
		124				134				130					123			
OB 14 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	106	105	105	105	106	105	105	105	106	105	98	105	105	105	105	104	105	105
Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u.	106	105	105	104	107	108	111	92	109	95	108	100	108	100	104	109	103	105
Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	97	105	105	105	105	104	105	105
Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.)	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	100	133	100
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 2 du)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	94	100	99
OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	125	125	125	125	125	107	125	125	113	125	106	86	122	125	114	125	125	125
Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.)	200	172	172	150	144	n.a.	180	159	185	159	132	155	155	156	134	177	160	155
Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	125	125	125	125	125	52	125	118	125	125	116	125	120	125	125	125	125	125
Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis	111	n.a.	111	n.a.	111	111	111	95	n.a.	111	91	0	74	111	111	67	n.a.	111
Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	114	133	125	158	158	156	155	151	76	133	72	63	136	167	97	167	167	167
Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	198	173	177	152	155	n.a.	157	174	n.a.	153	157	155	158	155	n.a.	n.a.	n.a.	155
OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
25% Eficácia	440	444	06	124	447	140	140	110	400	424	100	100	447	442	105	117	100	142
30% Eficiência	112 116	111 114	96 111	121 100	117 105	112 80	119 117	119 115	123 101	121 116	108 103	108 106	117 105	113 111	125 117	117	123 80	113 115
45% Qualidade	113	110	112	110	114	108	117	115	114	115	103	104	112	114	117	104	115	114
Resultado	114	111	108	110	112	101	117	116	113	117	106	106	111	113	117	109	106	114

¹⁾ A taxa de realização foi limitada ao valor máximo definido: 125

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 Úlitima atualização: (2013/07/29) Ministério da Solidariedade e da Segurança Social viço: Instituto da Segurança Social, IP \ Centro Distrital de Aveiro Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cump DF 2 Garantir o cum dez OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços Concretização Obietivos operacionais Observações EFICÁCIA OB 1 Potenciar a cobertura dos servicos e respostas sociai - - Meta nacional OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento 125 125 125 % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que 50% 17 + % n.a. 80% 0% 90% 13% 113 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. % de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que Ind 2.2 foram alvo de duas ações de ac 112 OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação Ind 3.1 **29** + % = **60%** 0% **70%** 17% 117 1% 2% 7% 13% 20% 26% 31% 35% % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo Ind 3.2 **4 +** % **< 50%** 0% **60%** 20% 120 0% 0% 3.0% 16,7% 30,3% 21.2% 25.8% 36.4% 39.4% 43 9% relatório, de acordo com o manual dos lucrativos OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. - - Meta nacional EFICIÊNCIA Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompan alizado dos contribuintes em carteira 110 + N° < 44,1 0% 48,5 10% 110 58,6 58,5 43,6 31,9 31,5 40,3 74,5 79,3 80,6 81,9 93.5 95.7 55.3 132 131 72 71 91 Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho 12% 4 + N.° < 17,7 0% 19,5 10% 110 18,0 16,1 13,7 13,1 11,5 16,4 15,0 Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho 23.2 19.4 17.4 17.6 Ind 7.3 Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58% 19.3 + N° < 146.2 0% 160.8 10% 110 124.7 129.7 169.4 178.8 184.0 308.8 200.7 119 9% 3 + N° < 11.4 0% 12.6 11% 111 11.4 15.3 14.6 9.9 11.4 10.8 12.2 14.9 14.0 10.7 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos, nor nessoa dia de trabalho + N° > 20.9 0% 23.0 10% 110 31.5 25.8 31.7 23.4 26.6 33.9 24.1 OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação 45 56 101 106 112 53 44 110 137 113 111 OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros na na na na n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. - - Meta nacional QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 18% 4 + % = 94% 0% 97% 3% 103 96% 96% 98% 98% 97% 96% 98% 98% 98% 97% 98% 98% **97%** 102 103 102 104 104 104 103 105 104 103 Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días 13% 3 + % = 85% 0% 90% 6% 106 97% 96% 99% 99% 98% 100% 99% 117 116 117 116 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias **12** + % = **95**% 0% **98%** 3% 103 Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 67% 13.4 - N° > 12 % 10 -17% 117 11 9 8 7 9 8 9 135 139 129 132 123 96 145 147 138 123 125 33% 6,6 - N.° > **21** 0% **18** -14% 114 17 16 19 16 15 14 16 17 18 126 118 116 86 107 110 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 117 125 108 123 130 132 114 91% 18.2 + N.º = 80% 0% 88% 10% 110 66% 91% 93% Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias - % > **39** 0% **35** -10% 110 55 27 27 33 38 31 34 44 35 66 48 65 Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice 32 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. 97% 1940 + % > 95% 0% 98% 3% 103 100% 100% 100% 100% 100% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) + % = **100%** 0% **100%** 0% 133 100,0% 100% 100% 100% 100% % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 . . . 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100.0 % de formulários F101/A1 emitidos/recusados (Ref. 2 du) -100 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100. OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores $\begin{array}{c} \text{Ind 15.1} & \text{Tempo m\'edio de triagem e encaminhamento ou resposta direta \ via Contacto RH (em d.u.)} \end{array}$ Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis Ind 15.4 Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 12,5% 2,5 - N.º n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 0,07 0,06 0,07 0,05 0,05 0,04 0,05 0,05 0,05 0,04 0,03 0,04 egurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no cionamento com a Securança Social Eficácia **30**% 31 32 33 36 32 40 35 36 35 40 35 35 35 102 108 108 118 108 133 115 121 117 135 116 118 **Eficiência** 116 Qualidade **45**% 45 49 50 51 51 52 51 48 52 51 52 52 51 99 109 112 114 113 115 113 107 116 114 115 115 113 Resultado* 95 100 105 114 109 119 113 112 115 119 114 115 114

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100 sendo R o resultado e M a meta Semáforo:

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100 sendo R o resultado e M a meta Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforco) Meta alcancada (% 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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

3 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

1) A taxa de realização foi limitada ao valor máximo definido: 125

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

Última atualização: (2013/07/29) Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

Objetivos Estrategicos (OE):

OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social

OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes

OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores

OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços

dez

OE 5. Aumentar a enciencia dos serviços																					4 —		
	e e											Ano N							CI	assificação			
Objetivos operacionais	eraç ridad dade	a a ncia	9 O	Concretização Resultados Mensais (b) % Conc. Semáforo														e e	ge in ge	Observações			
	Polar Polar	Met Met Supe	Taxa de Esforço	e >	h h	=	resultados iv	o 😓		> N		c >		<u> </u>		_ 0		= > N	Acum.	Sellation Set Acum.	adng	Ating so at	
	- -	Σ μ "		<u>e</u> 6	ෂ	Ĕ	트 르	ag ag	8	은 B	Acum.	<u>ē</u> 6	Ĕ	ਬੇ ਫ਼ੋ	트	ag jr.	ဖိ	g 8 8	Acum.	ie e m m m s s o o e e Acum.	<u> </u>	ž	
EFICÁCIA																							4
OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais				n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.		n.a. n.a.	_			ı.a. n.a. n.a			•		Meta nacional
OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento lod 2.1 % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que	100/3 33 + %		113									n.a. n.a.		n.a. n.a.		125 125		25 125 125			X		
foram alvo de três ações de acompanhamento	50% 17 + %	n.a. 80% 0% 90% 13%	% 113	n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. 100%	100% 100	100%	100% 100%	100%	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	125 125	125	125 125 125	125		!		
% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de duas ações de acompanhamento	50% 17 + %	n.a. 80% 0% 90% 13%	% 113	n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. 100%	100% 100	100%	100% 100%	100%	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	125 125	125	125 125 125	125				
OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	100/3 33 + %		110									0 220	128	153 143	134	127 109	111 1	02 113 107	107			X	
Ind 3.1 % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	88% 29 + %	= 55% 0% 60% 9%	6 109	0% 5%	12% 19%	26%	30% 34%	34% 39	% 44%	53% 58%	58%	0 250	146	174 152	145	131 114	115	104 111 105	105				
Ind 3.2 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatóri de acordo com o manual dos lucrativos	io, 12% 4 + %	< 50% 0% 60% 20%	% 120	0% 0%	0,0% 0,0%	11,1%	11,1% 22,2%	22,2% 27,8	3% 33,3%	55,6% 61,1%	61%	0 0	0	0 74	56	93 74	79	83 123 122	122				
OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários				n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. r	ı.a. n.a. n.a	n.a.		٠ .		Meta nacional
OB 5 Implementar o atendimento por marcação	100/3 33 + N.º	na 1 0% 2 100%	% 125		n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	. 1	1 1	4	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.			n.a.	00 100 100					
	100/3 33 1 14	n.a. 1 076 2 1007	70 123	II.d. II.d.	II.d. II.d.	II.d.	II.d. II.d.	II.d. II.d	d. I		'	II.d. II.d.	II.d.	II.d. II.d.	II.d.	II.d. II.d.	II.d.	100 100	100		<i>!</i>	X	1)
EFICIÊNCIA													_								<i>i</i> ==		
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	100/3 33 + %	n.a. 70% 0% 75% 7%	6 107	n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	99% 99	% 99%	99% 100%	100%	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. 142	142 1	42 142 143	125		х		1)
•	400/0															400	/		4.1.1				
OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações	100/3 33 + %	40.0 00/ 40.0	110	40.5	40.0 44.1	57.0	46.0 57.5	07.0	0 07.0	27.7	40.0	84 71	95	93 103	124	128 226	188	104 225	111		Х		
Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	17% 5,67 + N.°	< 42,0 0% 46,2 10% < 14.0 0% 15.4 10%		42,5 26,0	46,8 41,1	57,6	46,2 57,0	97,9 92	,9 37,8	37,7 139,7	49,8	101 62	112	98 137	110	136 233	221	90 90 333	119				
Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	12% 4 + N.°	7 11,0 070 10,1	% 110	15,1 20,3	14,0 19,7	24,0	39,0 37,0	49,3 27	,1 3/,6	30,3 91,8	25,7	108 145	100	141 1/2	2/9	264 352	193	209 216 656	184				
Ind 7.3 N° de requerimentos Doença concluidos por pessoa dia de trabalho Ind 7.4 N° de requerimentos Prestações Familiares concluidos por pessoa dia de trabalho	58% 19,3 + N.°	< 102,6 0% 112,9 10% < 11,4 0% 12,6 11%	% 110 % 111	73,4 57,7 8.0 5.7	91,3 80,7	14,6	88,0 89,3 18.6 20.2	34.2 07	2 147	12.0 22.4	90,4	70 50	76	19 13	164	177 200	220	109 76 95	400		1		
 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.5 Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho 	9% 3 + N.°	= 2.5 0% 3.0 20%	% 130	8,0 5,7 4.8 2.4	3.0 3.5	14,1	67 20	57 5	5 44	5.8 5.5	14,0	103 05	122	08 170	267	150 220	239	163 222 224	164				
Ind 7.6 N° de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	**	> 2,0 0% 3,0 20%	% 120 % 110	2.3 3.3	2.9 2.4	2.0	37 38	5,7 5,	1 36	28 32	33	114 167	146	121 145	184	180 229	205	179 139 160	165		<i>i</i> =		
Ind 7.7 N° de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia N° de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia	· ·			4.5 5.0	3.6 3.1	3.4	3.8 3.1	5,0 4,	1 3,0	2,0 3,2	4.2	140 400	404	104 144	104	103 201	120	120 220 252	142		i —		
de trabalho				1,0 0,0	-,-	- 7	-,,-	5,7 4,	1 3,9	0,0 10,0	4,3	149 100	121	104 114	121	103 190	130	130 220 353	143		1		
OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	100/3 33 + N.º	= 42 0% 45 7%	6 107	37 42	31 43	52	40 41	46 44	4 50	58 60	45	89 100	73	102 123	95	97 109	105 1	18 139 144	107		X		
OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros				n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. r	ı.a. n.a. n.a	n.a.				Meta nacional
QUALIDADE																					4 		
OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	100/5 20,00		104									108 107	106	105 105	107	107 104	105	06 105 101	105		Х		
Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	s 18% 4 + %	= 94% 0% 97% 3%	6 103	99% 96%	97% 98%	95%	98% 97%	99% 96	% 97%	96% 97%	97%	105 103	103	104 101	104	103 105	102	103 102 103	103		1		
Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	13% 3 + %	= 85% 0% 90% 6%	6 106	93% 95%	93% 96%	98%	96% 96%	98% 98	% 96%	99% 98%	96%	109 112	109	113 115	113	113 115	115	112 116 115	113		1		
Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	60% 12 + %	= 95% 0% 98% 3%	6 103	99% 100%	99% 98%	99%	99% 98%	94% 96	% 96%	95% 91%	97%	104 105	104	103 104	104	104 99	101	101 100 95	102				
Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dia	as 9% 1,8 + %	< 70% 0% 75% 7%	6 107	97% 88%	80% 79%	74%	83% 89%	83% 87	% 91%	90% 76%	85%	138 126	115	113 106	119	127 118	124	130 129 109	121		1		
OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	100/5 20,00		112									102 135	128	135 111	126	105 125	101	40 141 147	125		Х		
Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	67% 13,4 - N.°	> 18 0% 16 -11%	% 111	19 10	13 11	16	13 12	13 19	9 10	9 9	13	96 142	130	140 109	129	134 129	96	146 152 149	128		1		
Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	33% 6,6 - N.°	> 15 0% 13 -13%	% 113	13 12	11 11	13	12 23	12 13	3 11	12 9	12	115 121	125	125 117	119	44 118	112	130 119 142	120		1		
OB 13 Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	100/5 20,00		110									98 33	84	95 103	87	84 95	109	27 83 80	87			X	
Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	91% 18,2 + N.º	= 80% 0% 88% 10%	% 110	78% 18%	71% 83%	75%	67% 63%	83% 83	% 100%	57% 70%	70%	97 23	89	104 94	83	78 104	104	25 71 87	87		(c)		
Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	9% 1,80 - %	= 100 0% 90 -10%	% 110	93 60	166 n.a.	0	74 58	n.a. 48	5 56	2 n.a.	76	107 140	34	n.a. 200	126	143 n.a.	155	45 198 n.a	124				
OB 14 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	100/5 20,00		104									106 106	106	106 106	105	106 105	106	06 105 106	106		Х		
Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u.	2% 0,40 + %	< 90% 0% 95% 6%	6 106	100% 100%	100% 100%	100%	83% 100%	78% 100	100%	89% 100%	95%	111 111	111	111 111	93	111 86	111	111 99 111	105				
Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	97% 19,40 + %	> 95% 0% 98% 3%	6 103	100% 100%	100% 100%	100%	100% 100%	100% 100	100%	100% 100%	100%	105 105	105	105 105	105	105 105	105	105 105 105	105		i iii		
Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.)	1% 0,20 + %	= 100% 0% 100% 0%	6 133	100,0% 100%	100% 100%	100%	100% 100%	100% 100	100%	100,0% 100%	100%	133 133	133	133 133	133	133 133	133	133 133 133	133				
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du)		100	-	100,0% 100,0%	100,0% 100,0%	6 100,0%	100,0% 100,0%	100,0% 100,	0% 100,0%	100,0% 100,0%	100%	100,0 100,0	100,0	100,0 100,0	100,0	100,0 100,0	100,0 1	00,0 100,0 100,	100,0				
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 2 du)		- 100 -	-	100,0% 100,0%	100,0% 100,09	6 100,0%	100,0% 100,0%	100,0% 100,	0% 100,0%	100,0% 100,0%	100%	100,0 100,0	100,0	100,0 100,0	100,0	100,0 100,0	100,0 1	00,0 100,0 100,	100,0				
OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	100/5 20,00		116									114 119	126	129 133	135	136 135	138	43 143 142	125		Х		1)
Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u	u.) 12,5% 2,5 - N.°	n.a. 2,2 0% 1,7 -23%	% 123	1,0 0,5	0,4 0,5	0,6	0,4 0,3	0,3 0,9	9 0,7	0,7 0,8	0,6	155 177	182	177 174	181	188 185	159	169 168 163	172				
Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	25% 5,0 + %	n.a. 80% 0% 95% 19%	% 119	100% 100%	100% 100%	100%	100% 100%	100% 100	100%	100% 100%	100%	125 125	125	125 125	125	125 125	125	125 125 125	125				
Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis		n.a. 90% 0% 95% 6%	6 106	n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a. n.a.	n.a.				
Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	25% 5,0 + %	n.a. 60% 0% 70% 17%	% 117	50% 50%	50% 50%	67%	67% 67%	67% 80	% 80%	80% 80%	80%	83 83	83	83 111	111	111 111	133	133 133 133	133				
Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)				n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. r	ı.a. n.a. n.a	n.a.				
Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	12,5% 2,5 - N.°	n.a. 2,2 0% 1,7 -23%	% 123	n.a. n.a.	1,0 0,5	1,0	1,0 1,0	1,0 1,	0 0,6	0,6 0,6	0,6	n.a. n.a.	155	177 155	155	155 155	155	173 173 173	173		1		
OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social				n.a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a. n.a.	n.a. r	ı.a. n.a. n.a	n.a.		-		Meta nacional
	Eficácia		250/	0 55	32 20	36	34 31	20 20	0 27	28 29	20	0 220	129	153 142	134	126 117	110 1	09 113 11	111				
	Eficacia Eficiência																						
	Qualidade		30% 45%		25 29 49 52		33 34 50 48	48 43 52 50		38 51 52 52		86 85 106 100		97 113				30 128 17 ⁻ 24 116 116					
	Resultado*		43%	47 45	49 52	30	30 46	32 50	0 30	32 32	49							22 119 13 ³					
												13 126	107	120 120	117	113 129	123	22 119 13	111				
* Para calcular o Grau de Concretização	Semáforo:																						

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor) 100+(M-R)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço)

Monitorização não aplicável no mês

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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

4 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de

1) A taxa de realização foi limitada ao valor máximo definido: 125

Eficácia **Fficiência** 30% 29 27 26 29 37 38 44 47 37 35 32 34 33 97 91 87 95 124 126 148 158 122 117 106 114 111 Qualidade **45**% 48 48 51 52 49 53 52 54 51 52 52 52 50 107 107 113 116 109 117 115 119 112 116 115 116 **112** Resultado* 77 79 91 98 103 107 118 122 109 111 108 111 108 * Para calcular o Grau de Concretização Semáforo:

12,5% 2,5 - N.º n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 1,3 1,0 1,0 0,9 0,9 0,8 0,8 0,9 0,9 0,6 0,6 0,5 0,5 142 155

Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)

Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) 100+(R-M)/M*100

segurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no acionamento com a Segurança Social

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor) 100+(M-R)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço) Meta alcancada (% 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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

5 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de ianeiro a novembro

1) A taxa de realização foi limitada ao valor máximo definido: 125

159 173 174 177 177

QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 105 104 101 105 102 106 106 105 104 106 105 106 105 107 111 114 116 113 117 116 114 118 114 Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días 13% 3 + % = 85% 0% 90% 6% 106 91% 94% 97% 98% 96% 99% 98% 97% 100% 97% 99% 96% 97% 116 113 114 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias 60% 12 + % = 95% 0% 98% 3% 103 98% 97% 99% 99% 97% 93% 97% 92% 92% 92% 95% 99% 102 98 102 97 Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 9% **1,8 +** % < **70%** 0% **75%** 7% 107 OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões 67% 13.4 - N° > 10 0% 9 -10% 110 9 7 8 8 8 8 8 10 11 12 10 24 10 110 127 121 117 117 117 117 96 86 78 99 -37 100 33% 6,6 - N.º > 10 0% 9 -10% 110 8 8 7 8 9 9 18 10 11 16 10 25 11 119 120 128 116 111 114 25 99 86 42 97 -50 90 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 91% **18,2 +** N.° = **80%** 0% **88%** 10% **94**% 125 125 125 125 117 125 125 89 97 125 104 117 110 161 188 140 - % = **20** 0% **18** -10% 110 22 6 n.a. 15 18 8 3 12 25 12 28 n.a. 16 93 170 120 Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) 97% 19.40 + % > 95% 0% 98% 3% 103 100% 100% 100% 100% 100% 100% 98% Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) n.a. 133 % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 - - n.a. 100.0% n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 100.0% n.a. % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 2 du) -OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores 93 128 129 129 136 143 130 128 128 142 144 146 125 Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) 123 1.0 1.0 1.0 1.0 1.0 0.1 1.5 1.5 1.4 1.2 1.1 1.0 Ind 15.2 % de processos de iornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) 12.5% 2.5 - N° n.a. 2.2 0% 1.7 -23% 123 1.0 1.3 1.2 1.2 1.2 1.5 1.9 1.9 1.1 1.1 1.1 1.5 1.39 1.44 147 147 145 130 116 112 151 152 152 152 Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social **25**% 0 25 29 37 30 42 37 37 38 37 37 36 30 0 100 117 147 122 166 149 121 30% 32 36 40 37 31 41 43 37 27 28 28 38 30 107 121 134 123 105 136 142 125 90 92 94 127 100 **Fficiência** Qualidade 45% 49 53 53 53 52 54 50 48 47 49 50 39 50 108 119 118 117 116 120 112 106 104 109 111 87 **110** 81 115 122 126 114 136 130 122 111 114 115 114 110

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)
 100+(M-R)/M*100
 sendo R o resultado e M a meta

Semáforo:

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço)

Meta alcançada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de e e 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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

6 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro 1) A taxa de realização foi limitada ao valor máximo definido: 125

Bragança

OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços Concretização Obietivos operacionais Observações EFICÁCIA OB 1 Potenciar a cobertura dos servicos e respostas sociai - - Meta n OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento 100/3 33 + % 113 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 125 125 125 125 125 125 125 ram alvo de três acões de acompa % de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que Ind 2.2 foram alvo de duas acões de aco 324 384 154 225 198 214 227 219 221 OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais Ind 3.1 % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação 88% **29 +** % = **60**% 0% **70**% 17% 117 4% 10% 14% 25% 33% 45% 59% 68% 79% 88% 90% 97% **97**% 368 436 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo Ind 3.2 4 + % < **50%** 0% **60%** 20% 120 0% 0% 8,3% 41,7% 50,0% 66,7% 87,5% 87,5% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 333 relatório, de acordo com o manual dos lucrativos OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. - - Meta **EFICIÊNCIA** izado dos contribuintes em carteira 100/3 33 + % 110 109 81 102 96 85 97 119 128 124 110 112 159 106 17% 5,67 + N.° < 42,0 0% 46,2 10% 110 55,7 37,8 49,6 41,4 37,0 53,3 64,1 76,0 40,3 45,2 42,5 65,4 48,2 133 90 118 99 88 127 153 181 108 101 Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho 156 Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho 12% 4 + N° < 14,0 0% 15,4 10% 110 14,6 9,5 11,8 11,5 8,2 14,0 17,9 21,7 22,3 11,8 13,6 20,4 14,1 105 68 100 128 Ind 7.3 N° de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58% 19.3 + N.º < 103 0% 112.9 10% 110 112.2 83.3 106.8 99.6 90.5 90.4 112.9 113.0 132.5 123.1 125.8 179.5 109.8 109 81 104 97 88 88 110 123 9% 3 + N° < 11,4 0% 12,6 11% 111 6.9 6.4 9.5 8.5 7.5 8.8 9.2 12.5 10.8 8.0 7.9 9.2 8.6 61 56 84 74 66 78 80 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.5 Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho 1% 0.3 + N° = 6.2 0% 6.8 10% 110 8.5 9.1 8.1 7.2 13.0 5.7 5.2 8.9 10.6 8.9 7.5 6.8 8.2 137 147 130 116 209 Ind 7.6 Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho 2% 0.7 + N° > 3.7 0% 4.1 11% 111 5.3 5.0 3.4 5.8 5.3 5.8 7.1 5.5 4.1 5.0 6.1 5.6 5.3 144 135 92 157 144 158 192 Ind 7.7 Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia 1% 0.3 + N° = 3.9 0% 4.3 10% 110 4.5 5.2 3.8 6.5 5.2 5.0 6.0 3.5 6.6 5.2 5.8 7.5 5.3 117 132 97 167 133 129 154 40 51 40 53 39 OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação 42 48 46 44 44 47 49 **45** 86 109 85 113 83 90 102 98 94 94 OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros - - Meta na QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 114 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días 60% 12 + % = 95% 0% 98% 3% 103 99% 100% 100% 99% 99% 98% 100% Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 67% 13.4 - N° > 10 0% 9 -10% 110 11 6 7 8 8 9 8 8 9 7 7 8 8 94 137 130 122 116 113 118 121 114 131 132 123 120 33% 6,6 - N.° > 10 0% 9 -10% 110 10 8 7 7 7 15 9 10 13 8 7 12 9 99 119 129 128 126 48 113 98 73 120 127 76 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 110 91% 18,2 + N.° = 80% 0% 88% 10% 110 90% 100% 96% 100% 80% 92% 100% 91% 95% 93% 50% 89% 89% 113 125 120 125 100 115 125 114 118 116 63 111 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 9% 1.80 - % = 26 0% 23 -12% 112 23 21 21 n.a. 23 16 10 n.a. n.a. 15 25 12 19 113 119 119 n.a. 110 138 162 n.a. n.a. 143 104 156 127 Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice 2% 0.40 + % < 90% 0% 95% 6% 106 100% 93% 94% 100% 91% 95% 100% 100% 100% 100% 96% 88% Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) 100% 100% 100.0% 100% 133 133 133 133 133 % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 - - 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 % de formulários F101/A1 emitidos/recusados (Ref. 2 du) - 100 - - 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores 123 127 123 129 133 134 138 137 136 136 136 133 Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) 125% 25 - N° na 2.2 0% 1.7 -23% 123 17 16 15 15 15 14 08 08 11 11 11 18 12 124 127 Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) na na na na na na na na na na na Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 12,5% 2,5 - N.º n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 1,3 0,9 0,9 0,8 0,8 0,8 0,8 1,0 1,0 1,0 1,0 1,0 139 161 161 164 163 163 166 164 155 155 155 155 155 segurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no acionamento com a Segurança Social n.a. **25%** 81 96 38 56 49 53 44 43 43 53 50 33 29 324 384 154 225 198 214 176 172 173 212 202 130 Eficácia **Eficiência** 30% 29 29 28 31 25 28 33 31 30 29 30 41 32 98 95 94 104 84 93 110 104 101 96 99 135 105 Qualidade **45**% 49 54 53 53 51 50 54 52 51 54 49 51 51 109 120 118 119 114 111 120 116 114 120 110 114 **114** Resultado* 160 178 120 141 126 132 131 126 125 136 130 125 112

* Para calcular o Grau de Concretização

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) 100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (guanto menos melhor) 100+(M-R)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço)

Monitorização não aplicável no mês

Semáforo

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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

7 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

média de ianeiro a novembro

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Meta com atraso (% de concretização inferior a 90%)

Monitorização não disponível no mês

Monitorização não aplicável no mês

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

8/20 Coimbre

Úlitima atualização: (2013/07/29)

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.

janeiro a novembro

(b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

sendo R o resultado e M a meta

100+(R-M)/M*100

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

9/20

Évora

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

Úlitima atualização: (2013/07/29)

Ind 7.6 Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho 2% 0.7 + N° = 6.0 0% 6.6 10% 110 8.4 5.0 8.8 9.1 12.5 6.9 12.9 7.9 9.3 7.9 6.5 7.2 1% 0.3 + N° > 6.6 0% 7.3 11% 111 7.2 9.3 9.9 9.2 7.5 10.2 11.0 5.8 6.6 8.5 9.8 45 40 49 48 47 44 46 45 40 44 45 94 83 91 103 100 99 92 97 93 43 98 OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros - - Meta naciona QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 105 106 105 118 117 116 117 118 117 117 118 117 118 117 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 días 60% 12 + % = 95% 0% 98% 3% 103 99% 99% 100% 99% 100% 99% Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 67% 13.4 - N° > 23 0% 20 -13% 113 20 20 16 15 18 16 15 19 16 20 19 15 18 112 114 131 135 123 131 136 118 130 115 120 133 122 33% 6,6 - N.° > 18 0% 16 -11% 111 13 11 11 21 17 12 22 16 11 12 11 14 14 127 139 142 83 108 131 76 109 139 135 139 121 122 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 91% **18,2 +** N.° = **80%** 0% **88%** 10% 110 92% 97% 97% 92% 100% 92% 92% 119 123 106 118 115 122 121 115 125 115 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 9% 1.80 - % = 35 0% 31 -11% 111 12 10 11 22 13 9 173 18 8 9 7 12 30 167 173 170 174 -295 149 180 165 Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice 164 2% 0,40 + % < 90% 0% 95% 6% 106 100% 100% 100% 100% 92% 96% 100% 94% 100% 28% 47% 89% Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) 1% 0,20 + % = 100% 0% 100% 0% 133 100,0% 100% 100% 100% 100% 100% 100% % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 . . 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% % de formulários F101/A1 emitidos/recusados (Ref. 2 du) - 100 -100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores 55 179 134 133 Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) 08 05 04 06 07 01 08 09 12 13 13 11 Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no Ind 15.4 Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) na na na na na na na na na na Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 12,5% 2,5 - N.º n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 0,4 0,6 0,7 0,8 0,7 0,7 0,6 0,6 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 181 174 170 163 168 168 174 174 segurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no acionamento com a Segurança Social **25**% 26 28 21 25 21 22 24 26 28 27 36 36 30 104 114 84 Eficácia **Eficiência** 30% 32 28 33 36 37 34 34 36 39 41 38 37 34 107 92 110 121 123 112 113 121 132 135 127 123 115 Qualidade **45**% 46 58 54 52 51 55 49 53 54 52 54 52 54 52 102 129 119 115 114 121 109 118 120 117 120 119 115 104 114 108 112 109 110 107 116 122 120 128 127 116

* Para calcular o Grau de Concretização - indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) 100+(R-M)/M*100 sendo R o resultado e M a meta - indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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

Semáforo

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo
- (c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de ianeiro a novembro

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

10 / 20

janeiro a novembro

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

viço: Instituto da Segurança Social, IP \ Centro Distrital da Guarda

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Meta com atraso (% de concretização inferior a 90%)

Monitorização não disponível no mês

Monitorização não aplicável no mês

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

11/20 Gu

Úlitima atualização: (2013/07/29)

12 / 20

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

viço: Instituto da Segurança Social, IP \ Centro Distrital de Leiria

Monitorização não disponível no mês

Monitorização não aplicável no mês

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

լ

Úlitima atualização: (2013/07/29)

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 Úlitima atualização: (2013/07/29) linistério da Solidariedade e da Segurança Social vico: Instituto da Segurança Social, IP \ Centro Distrital de Lisboa Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e asseg E 1. Assegurar a proteção e inclusão social E 2 Garantir o cump DE 3. Assegurar a satisfação dos clientes dez DE 5. Aumentar a eficiência dos serviços Concretização Obietivos operacionais Observações EFICÁCIA OB 1 Potenciar a cobertura dos servicos e respostas sociais OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento 100/3 33 + % 125 125 125 125 % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que 50% 17 + % n.a. 80% 0% 90% 13% 113 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 100% 100% 100% 100% oram alvo de três acões de acomp % de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que 80% 0% Ind 2.2 na na na na na na 100% 100% 100% 100% 100% 100% foram alvo de duas acões de ac OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elabo respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação Ind 3.1 **50%** 0% 60% 20% 120 3% 6% 11% 15% 19% 23% 27% 30% 34% 39% 43% 47% 47% 305 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo Ind 3.2 4 + % < **50%** 0% **60%** 20% 120 4% 12% 21,8% 28,3% 35,4% 39,4% 46,5% 48,4% 52,2% 59,1% 63,0% 67,4% elatório, de acordo com o manual dos lucrativos OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários n.a. n.a. n.a. n.a. EFICIÊNCIA personalizado dos contribuintes em carteira 110 83 88 97 90 108 188 292 198 101 105 17% 5,67 + N° < 44,1 0% 48,5 10% 110 49,7 61,7 67,9 59,0 47,3 62,4 94,9 59,0 49,4 55,1 59,3 53,7 57,8 112 139 153 133 106 140 213 133 111 124 133 121 Ind 7.1 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos, por pessoa dia de trabalho 12% 4 + N.º < 17,7 0% 19,5 10% 110 18,9 18,9 20,1 24,0 14,9 17,7 19,6 18,3 18,3 12,1 12,5 12,1 16,8 102 103 109 130 81 96 107 99 Ind 7.2 No de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.3 Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58% 19.3 + N° < 146.2 0% 160.8 10% 110 100.8 95.8 110.3 101.4 168.2 344.8 602.7 386.1 156.8 143.4 143.4 160.1 149 7 65 62 71 65 109 223 2/10 9% 3 + N° < 11,4 0% 12,6 11% 111 11,9 12,5 14,2 12,4 16,1 20,5 14,9 15,0 10,9 11,8 12,8 18,5 13,8 104 110 124 109 141 179 131 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos, nor nessoa dia de trabalho 2% 0,7 + N° > 12.8 0% 14.1 10% 110 15.2 22.7 19.7 12.8 10.3 22.3 15.3 21.8 10.2 9.2 10.8 15.3 1% 0,3 + N° = 4,9 0% 5,4 10% 110 5,4 5,9 4,9 5,1 6,2 9,4 6,4 5,5 5,8 5,3 7,8 10,3 50 60 59 69 56 60 55 68 69 78 79 74 64 88 104 103 121 97 105 96 119 122 136 139 129 112 OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros n.a. - - Meta nacional QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 18% 4 + % = 94% 0% 97% 3% 103 94% 95% 97% 96% 97% 96% 96% 96% 96% 98% 98% 98% 99% 97% 100 101 103 103 103 104 103 102 100 104 104 105 103 117 117 117 117 116 117 117 117 117 Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 13% 3 + % = 85% 0% 90% 6% 106 99% 99% 99% 99% 99% 100% 100% 100% 99% 100% 100% 99% 99% 117 117 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias 60% **12 +** % = **95%** 0% **98%** 3% 103 Ind 11.4 % de requerimento abono de familia com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 67% 13.4 - N° > 14 0% 12 -14% 114 16 10 9 8 7 8 7 7 8 10 11 13 10 84 131 135 146 154 146 149 152 141 131 122 108 129 33% 6,6 - N.° > 22 0% 19 -14% 114 25 16 14 15 15 19 20 16 12 12 14 12 16 89 129 136 132 132 115 110 128 144 145 137 145 127 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 102 91% 18,2 + N.º = 80% 0% 88% 10% 103 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 110 72% 82% 84% 90% 80% 78% 88% 77% 77% 88% 94% 83% 83% 102 105 113 101 98 110 97 96 110 117 103 9% **1.80 -** % > **33** 0% **29** -12% 112 41 26 19 17 65 25 38 36 33 59 24 39 **37** 77 122 143 147 4 126 84 92 101 20 127 82 Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice 106 100% 100% 95% 98% 96% 97% 96% 96% 100% 98% 98% 97% 98% 111 Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. 97% 1940 + % > 95% 0% 98% 3% 103 74% 70% 80% 94% 100% 100% 100% 100% 100% 95% 94% 100% Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) 1% 0,20 + % = 100% 0% 100% 0% 133 100,0% 100% 100% 100% 100% 100% 100% % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 100,0 100,0 100,0 100,0 100,0 100,0 100,0 100,0 100,0 . . 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% % de formulários F101/A1 emitidos/recusados (Ref. 2 du) -100 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100. 100.0 OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores 112 118 102 101 96 98 97 97 104 Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no nazo de 5 dias úteis Ind 15.4 Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 12.5% 2,5 - N° n.a. 2,2 0% 1,7 -23% 123 1,0 1,0 0,9 0,9 0,9 0,9 1,2 1,4 1,5 0,9 1,0 1,0 1,0 159 144 136 131 157 157 157 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Seguranca Social **25**% 78 83 32 33 30 29 29 28 28 28 27 27 27 314 332 130 131 119 115 116 113 113 Eficácia **Fficiência** 30% 26 29 30 32 31 44 58 38 29 30 31 36 31 86 96 100 106 103 147 194 128 97 100 102 120 103 Qualidade **45**% 42 48 48 51 49 49 50 49 50 50 50 50 49 49 94 107 107 113 109 109 111 110 111 110 112 108 **108** Resultado' 147 160 111 115 110 122 137 116 107 107 108 112 106 Semáforo

* Para calcular o <u>Grau de Concretização</u>
- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta
- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo
- (c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

13/20

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

Meta supera

100+(R-M)/M*100
sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

14 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro 1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

96 113 97 104 107 107 123 115 108 107 105 108 106

Portalegre

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) 100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta indicadores de incremento negativo (guanto menos melhor) 100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço) Meta alcancada (% 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

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

15 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de ianeiro a novembro

A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

	9	Q.	de e	<u> </u>		And	n I															Ano N												Classifica	ção	
Objetivos operacionais		5	larida nidad	a Ano		rância pera		orço					Resultad	los Mensai	is (b)							Concretizaç	çao	% Conc. M	lensal						Semáfor	го		pera	atinge	Observações
		5	<u>8</u>	Meta	Σ	Tolel		Est ay	jan	fev	abr	mai	<u>a</u> :	ago	set	out	nov	Ac G	cum.	jan fev	mar	abr	<u>i</u>	互	ago	set out	nov	Acı	ım. <u>=</u> <u>à</u>	mar abr mai	jun jul ago	set out	Acum.	Su	Não	
EFICÁCIA																																				
OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais									n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r		n.a. n.a		n.a. n	.a. n.a.		n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.							- Meta r	nacional
OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e qu			+ %					113												n.a. n.a		n.a. n	.a. n.a.	. 125	125	125 125	125		25			+++		X		
foram alvo de três ações de acompanhamento	ue 50%	25	+ %	n.a.		0% 90		113	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 10	0% 1009	% 100%	100%	100%	100% 1	100%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.	.a. n.a.	. 125	125	125 125	125	125 1	25							
Ind 2.2 foram alvo de duas ações de acompanhamento	50%		+ %		80%	0% 90°	% 13%	113	n.a.	n.a. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 10	0% 1009	% 100%	100%	100%	100% 1	100%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.	.a. n.a.	. 125	125	125 125	125	125 1	25							
OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais			+ %					110												260 23	7 124	134 8	122	2 99	96	102 99	100	100 1	01					Х		
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	88%	44	+ %	-	55%	0% 609	% 9%	109	2%	5% 10%	15%	15%	26% 2	5% 29%	6 36%	42%	48%	55%	55%	233 23	3 122	136 8	38 124	100	97	105 100	99	99 1	00							
Ind 3.2 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	12%	6	+ %	<	50%	0% 60	% 20%	120	5%	8% 12,5	6 13,6%	13,6%	22,7% 22	,7% 26,19	% 29,5%	36,4%	46,6% 5	53,4%	53%	455 26	5 139	114 9	91 114	95	87	84 91	104	107 1	07							
OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários									n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	1.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	.a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n	a.						- Meta r	nacional
OB 5 Implementar o atendimento por marcação									n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	1.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n.	.a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n .	a.						- não ap	olicável
EFICIÊNCIA																																				
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	100/3	33	+ %	n.a.	70%	0% 75	% 7%	107	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. 54%	% 54%	54%	54%	81% 6	88%	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	.a. n.a.	. n.a.	77	77 77	77	116 9	7						x	
OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações	100/3	33	+ %					110												119 10	8 108	96 8	106	111	140	117 118	126	141 1	12					X		
Ind 7.1 N° de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	17%	5,67	+ N.°	<	44,1		5 10%	110	54,5	19,2 47,8	42,0	36,2	46,7 4	5,4 57,	7 55,6	59,1	61,8	66,0 5	50,8	123 11	0 108	94 8	31 105	102	130	125 133	139	148 1	14							
Ind 7.2 N° de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	12%		+ N.°	<	-	0% 19,	5 10%	110	23,5	17,9 16,2	17,1	11,7	12,8 1	3,2 25,	8 22,8	22,7	20,1	24,7 1	19,1	128 97	7 88	93 6	34 70	99	140	124 124	109	134 1	04							
Ind 7.3 N° de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	58%	-,-	+ N.º	<	146,2		,8 10%	110	188,8	74,1 179,	145,5	131,4	162,9 16	2,8 214,	,3 175,6	164,4	192,5 1	194,1 1	71,1	122 11:	2 116	94 8	35 105	105	138	113 106	124	125 1	11							
Ind 7.4 N° de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.5 N° de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	9% 1%		+ N.°	<	11,4 9,4	0% 12 , 0% 10 ,	_	111	8,3 15.4	7,5 7,7 14.0 11.1	12,7	15,4	17,3 1	9,6 19,	9 12,8	15,5	13,7	21,9 1	12,7	162 14	0 00	112 1	35 152 E4 420	1/2	1/5	112 130	120	192 1	11			+++	H			
Ind 7.6 N° de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	2%		+ N.º	>	10,7			109	, .	16.7 14.0	3,2	13.5	11.5	2,4 13,1 3.5 11.5	5 14.7	17.1	14,0	25.2 1	14.8	132 15	6 136	112 1	26 108	154	107	137 160	137	235 1	38	+			H			
Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia			+ N.º		-	0% 10,			,=	13.1 15.	,.	,.	10.5	1.4 11.4	4 9.0	16.5	18.8	31.1 1	13.5	127 13	5 156	117 1	27 109	118	118	93 171	193	321 1	39	o						
de trabalho	100/3	33	- N.	_	40	00/ 55	4%		73	C4 C4	, .	74	50 (.,,	. 0,0	.c,c	.0,0	67	67	454 40	0 100	442	55 404	110	400	400 400	400	140 4	05					x	1)	
OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	100/3	33	∓ N.°	′ =	48	0% 50	4%	104		64 61	68	74	58 6	02 87	62	64	64	6/	6/	151 13	3 127	143 1	55 121	129	182	128 133	133	140 1	25						,	
OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros QUALIDADE									n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	. n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	.a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n	a.						- Meta r	nacional
OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	100/5	20.00						104												108 10	107	109 10	NR 100	108	109	108 108	108	108 11	ns T					Y		
Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias			+ %		94%	0% 97	% 3%		00%	08% 08%	00%	00%	08% 0	89/. 009/	/ Q69/	089/	08%	08%	98%	105 10	5 104	105	05 103	105	105	102 104	104	105 1	nu l							
Ind 11.2 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias		3	+ %			0% 90	_	106	99%	99% 99%	100%	100%	99% 9	99%	6 100%	99%	99% 1	100%	99%	117 11	6 117	117 1	18 117	117	117	117 117	117	117 1	17							
Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	60%	12	+ %	-		0% 989	% 3%	103	99%	99% 99%	99%	99%	99% 9	9% 99%	6 99%	99%	99%	99% 9	99%	104 10	4 104	104 1	05 104	104	104	105 104	105	104 1	04							
Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30	9%	1,8	+ %	<	70%	0% 75	% 7%	107	88%	91% 83%	93%	89%	95% 9	2% 94%	6 88%	94%	89%	89% 9	91%	125 13	1 119	132 1	27 136	132	135	125 134	127	127 1	29							
OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	100/5	20,00				_		114												112 12	131	124 1	32 122	2 120	108	117 121	130	123	21					X		
Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	67%	13,4	- N.º	>	14	0% 12	-14%	114	12	11 10	11	9	10	11 12	12	10	10	10	11	112 12	5 131	121 1	34 132	122	118	115 129	130	129 1	21							
Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	33%	6,6	- N.º	=	15	0% 13	-13%	113	13	11 10	10	11	15	13 17	12	14	11	14	12	111 12	6 131	131 1	27 103	115	87	120 104	129	110 1	20							
OB 13 Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	100/5	20,00						110												99 11	7 120	97 1	11 116	115	127	101 114	121	106 1	10					X		
Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	91%	18,2	+ N.º	=	80%	0% 88	% 10%	110	80%	94% 96%	79%	87%	91% 8	7% 97%	% 93%	88%	93%	90% 9	90%	101 11	8 121	99 10	08 114	108	122	116 110	117	112 1	12					(c)		
Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	9%	1,80	- %	<	55	0% 49	-11%	111	66	47 48	64	33	31	8 10	136	24	21	84	58	81 11	4 114	84 1	40 144	185	182	-48 157	162	48 9	5							
OB 14 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	100/5	20,00						104												106 10	106	106 1	05 106	106	105	105 105	105	105	05					x		
Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.º decisão em 30 d.u.	2%	0,40	+ %	<	90%	0% 95	6%	106	100%	00% 100%	100%	90%	97% 9	7% 93%	6 74%	90%	90%	77% 9	90%	111 11	1 111	111 1	00 108	108	103	82 100	100	86 1	00							
Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)			+ %		95%		3%						100% 10						100%	105 10	5 105	105 1	05 105	105	105	105 105	105	105 1	05							
Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.)	1%	0,20	+ %	=	100%						100%			0% 1009			,.,.	100% 1	100%	133 13	3 133	133 1	33 133	133	133	133 133	133	133 1	33		لا کر ک					
% de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 2 du)					100	10			,			,				100,0%	,	00,0% 1		100,0 100	,,0 100,0	100,0	0,0 100,0	0 100,0	100,0	100,0 100,	100,0	00,0 10 00,0 10	0,0							
% de formularios E101/A1 emitidos/recusados (ker. 2 du) OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	100/5	20.00				-10		116	100,0% 1	JU,U% 10U,U	/6 100,0%	100,0%	100,0% 100	7,076 100,0	7/0 100,0%	100,0%	100,0% 1	00,0% 1		100,0 100 155 16	,,,	100,0 10	39 145	0 100,0	100,0	100,0 100,	139	00,0 10	25					X	1)	
Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em			- N°	n,a.	2.2	0% 1,	7 -23%		1.0	1.0 1.0	1.0	1.0	0.0	.9 0.9	0.9	0,9	1.0	1,0		155 15		155 1		157	157	159 159	100	155 1	56						.,	
d.u.) Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	25%					0% 95				n.a. 1009	100%	100%	100% 10	0% 1009	% 100%	100%	100%	100% 1	100%	n.a. n.a	a. 125	125 1			125	125 125		125 1	25		ک مد مد در می ک					
Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis	25%	.,.	+ %			0% 95			n.a.	n.a. 1009	100%	100%	100% 10	0% 1009	% 100%	100%	100%	100% 1	100%	n.a. n.a	a. 111	111 1	11 111		111	111 111		111 1	11							
Ind 15.4 % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	25%	5,0	+ %	n.a.	60%	0% 70	% 17%	117	n.a.	00% 100%	100%	100%	100% 10	0% 1009	% 100%	100%	100%	100% 1	100%	n.a. 16	7 167	167 1	67 167	167	167	167 167	167	167 1	67							
Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.))								n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	1.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	.a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n .	a.							
Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)	12,5%	2,5	- N.º	n.a.	2,2	0% 1,	7 -23%	123	n.a.	1,0 1,0	1,0	1,0	1,0	,3 1,8	3,2	1,0	1,0	1,0	1,0	n.a. 15	5 155	155 1	55 155	140	120	54 155	155	155 1	55							
OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social									n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a. n	.a. n.a	n.a.	n.a.	n.a.	n.a. r	n.a.	n.a. n.a	a. n.a.	n.a. n	.a. n.a.	. n.a.	n.a.	n.a. n.a	n.a.	n.a. n.	a.						- Meta r	nacional
	Eficácia	a						25%	65	59 31	33	22	31 2	28 28	3 28	28	28	28	28 :	260 23	37 124	134 8	122	2 112	110	114 112	2 112	13 1 °	13							
	Eficiên									36 35		36		6 40								119 12						_	11		دائرا					
	Qualida							45%	52	56 54	52	54	54 5	53 53	50	53	54	52	51	116 12	121	115 1	19 120	117	117	112 118	3 121	16 1	14							
	Resulta	ido*																		158 15	121	121 1	12 118	117	120	111 114	116	20 1	13							

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor) 100+(M-R)/M*100 sendo R o resultado e M a meta

Semáforo: Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço)

Monitorização não disponível no mês

Monitorização não aplicável no mês

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%)

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.

(b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

16 / 20 Santarém

(b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo.

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

OLIADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013

100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (guanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Meta alcancada (% 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

inistério da Solidariedade e da Segurança Social

17/20 Setúba

Última atualização: (2013/07/29)

- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

egurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no icionamento com a Segurança Social

Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.)

100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

Semáforo:

Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço)

Monitorização não aplicável no mês

Eficácia

Eficiência Qualidade

Resultado'

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

(a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.

25% 98 95 42 43 40 33 29 32 33 30 30 30 29 392 379

(b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

18 / 20

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

n.a.

30% 30 34 29 38 37 44 54 40 41 34 34 40 33 101 113 97 126 123 146 182 135 137 112 113 134 **111**

45% 44 47 48 41 43 46 47 49 50 48 44 47 47 99 105 107 92 95 102 105 108 110 107 97 104 **104**

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

173 176 119 122 120 122 130 121 124 111 108 117 109

Viana do Castelo

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 Úlitima atualização: (2013/07/29) Ministério da Solidariedade e da Segurança Social viço: Instituto da Segurança Social, IP \ Centro Distrital de Vila Real Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e asseg DF 2 Gara OE 3. Assegurar a <u>satisfação</u> dos <u>clientes</u> ver a motivação dos trabalhado dez OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços Concretização Obietivos operacionais Observações EFICÁCIA OB 1 Potenciar a cobertura dos servicos e respostas sociais - - -OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento 113 Х % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que 50% 17 + % n.a. 80% 0% 90% 13% 113 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 100% 100% 100% 100% 100% 100% oram alvo de três acões de acom % de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que 80% 0% 113 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% n.a. n.a. n.a. n.a. Ind 2.2 foram alvo de duas acões de ac OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais % de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação Ind 3.1 **60%** 0% **70%** 17% 117 2% 6% 13% 18% 23% 28% 33% 36% 40% 49% 59% 70% **70%** 215 % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo Ind 3.2 4 + % < **50%** 0% **60%** 20% 120 0% 0% 2,9% 5,9% 8,8% 14,7% 32,4% 44,1% 55,9% 61,8% 64,7% 70,6% 71% 33 relatório, de acordo com o manual dos lucrativos OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários 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. - - Meta naciona EFICIÊNCIA Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanham personalizado dos contribuintes em carteira 110 17% 5,67 + N° < 42,0 0% 46,2 10% 110 31,5 28,3 34,6 32,1 45,3 61,9 63,0 84,8 43,4 46,0 65,3 172,5 45,6 75 67 82 76 108 147 202 Ind 7.1 No de requerimentos Parentalidade concluídos, por pessoa dia de trabalho 155 12% 4 + N.º < 14,0 0% 15,4 10% 110 11,4 6,6 7,9 6,7 6,4 10,4 10,9 12,1 26,0 9,5 13,9 26,8 10,7 81 46 74 Ind 7.2 Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho Ind 7.3 Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58% 19.3 + N° < 102.6 0% 112.9 10% 110 37.2 31.7 49.8 44.4 53.3 78.2 87.7 117.7 63.2 56.7 66.0 177.2 57.9 36 43 52 76 9% 3 + N° < 11.4 0% 12.6 11% 111 9.6 7.0 9.0 6.6 11.4 14.6 13.6 25.4 7.3 10.6 10.2 24.7 10.3 85 61 100 128 120 Ind 7.4 Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho 2% 0,7 + N.° = 3,0 0% 3,3 10% 110 2,7 4,5 4,0 4,4 3,5 2,3 6,5 10,0 4,6 3,0 2,2 1,0 3,8 91 1% 0.3 + N° > 3.6 0% 4.0 11% 111 4.3 4.7 4.4 5.9 6.9 3.6 4.7 7.0 3.9 5.2 5.5 7.2 47 66 46 45 42 44 56 58 55 65 57 52 100 141 97 95 89 94 119 Х 55 123 116 138 117 121 OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros - - Meta nacional QUALIDADE OB 11 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas Ind 11.1 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 días 18% 4 + % = 94% 0% 97% 3% 103 99% 98% 99% 99% 98% 97% 98% 97% 99% 99% 98% 100% 98% 105 104 105 105 104 104 104 103 105 105 104 106 105 116 Ind 11.3 % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias 60% **12 +** % = **95%** 0% **98%** 3% 103 98% 98% 97% 98% 96% 98% Ind 11.4 % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 Ind 12.1 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice 67% 13.4 - N° > 10 0% 9 -10% 110 12 4 5 6 6 6 6 4 4 6 5 6 6 83 158 153 142 136 142 142 160 156 33% 6,6 - N.° > 13 0% 11 -15% 115 10 10 8 13 9 9 9 32 9 10 10 16 12 123 124 135 98 134 135 129 48 132 125 Ind 12.2 Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 122 80 108 91% 18.2 + N.º = 80% 0% 88% 10% 110 94% 79% 94% 91% 97% 92% 84% 89% 93% 85% 74% 89% 89% 117 99 117 114 121 115 105 Ind 13.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 9% 1.80 - % = 28 0% 25 -11% 111 29 45 19 0 0 7 11 na 7 8 17 na 20 95 41 132 200 200 175 129 173 140 n.a. Ind 13.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice Ind 14.1 % de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. Ind 14.2 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) Ind 14.3 % de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) % de formulários E101/A1 emitidos/recusados (Ref: 3 du) 100 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100.0 100.0 100.0 . . . % de formulários F101/A1 emitidos/recusados (Ref- 2 du) -100 100.0% 100.0% 100.0% 97.8% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100. OB 15 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores Ind 15.1 Tempo médio de triagem e encaminhamento ou resposta direta via Contacto RH (em d.u.) 123 n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. 0,8 0,8 0,8 0,9 1,0 1,0 1,0 0,9 Ind 15.2 % de processos de jornada continua tratados até 10 d.u. Ind 15.3 % de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis % de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis Ind 15.4 Ind 15.5 Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.) Ind 15.6 Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) OB 16 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social n.a. **25**% 47 65 34 35 29 39 37 37 45 45 45 45 31 189 260 137 139 117 158 Eficácia **Fficiência** 30% 23 28 24 23 24 28 33 30 23 24 24 48 24 78 94 79 75 79 94 111 98 78 80 79 160 80 Qualidade **45**% **48 56 58 57 58 57 56 51 57 55 54 53 52 106 124 129 126 129 128 124 113 126 122 120 119 115** Resultado' 118 149 116 114 111 125 126 117 125 124 122 147 106 * Para calcular o Grau de Concretização Semáforo - indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor) Meta superada (% de concretização igual ou superior a 100% + taxa de esforço) (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses. 1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

(b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo

de ianeiro a novembro

(c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média

100+(R-M)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

indicadores de incremento negativo (guanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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

19/20

Vila Rea

* Para calcular o <u>Grau de Concretização</u>
- indicadores de incremento positivo (quanto mais melhor)

100+(R-M)/M*100
sendo R o resultado e M a meta
dores de incremento negativo (quanto menos melhor)

Eficiência

Qualidade

Semáforo

- indicadores de incremento negativo (quanto menos melhor)

100+(M-R)/M*100

sendo R o resultado e M a meta

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 ablicável no mês

- (a) Na ausência de programação mensal considerou-se distribuição linear pelos 12 meses.
- (b) No caso de ausência de informação considerou-se a última disponível para efeitos de cálculo
- (c) Por falta de disponibilidade de dados em dezembro, em virtude do processo de reavaliações do CSI, foi considerada a média de janeiro a novembro

30% 29 31 37 32 37 37 40 37 31 30 31 40 34 96 104 122 106 122 122 134 124 105 101 103 134

45% 48 55 57 55 55 54 56 56 57 56 55 54 56 56 57 56 55 55 51 107 123 126 122 122 121 125 124 126 125 123 122

1) A taxa de realização é limitada ao valor máximo definido: 125

152 165 131 133 132 129 129 124 118 115 114 124 114

115

20/20

Anexo 7 Balanço Social do ISS, IP 2013

BALANÇO SOCIAL INSTITUCIONAL 2013

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS





BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2013

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE:	9031	
Ministério:	da Solidariedade, Empr	ego 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 2013	9630
Em 31 de Dezembro de 2013	9172

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2013 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2013 na folha "Criterio"

Contato(s) do(s) responsável(eis) pelo preenchimento

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 218 425 834

 $E\text{-}mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt}$

Data 24 de Março de 2014

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreiral / Modalidades de vinculação	Cargo Politic	co / Mandato	Nomeaçã	o definitiva	Nomeação T tempo de	ransitória por eterminado	Nomeação Tr tempo del	ransitória por terminável	CT em Funçõe tempo ind	es Públicas por eterminado	CT em Funçõ termo resol	ies Públicas a lutivo certo	CT em Funç termo resol	ões Públicas a lutivo incerto	Comissão de âmbito	e Serviço no da LVCR	CT no âmbito Trabalho j indeter	do Código do por tempo minado	CT no âmbito Trabalho a te ince	do Código do rmo (certo ou rrto)	Comissão de âmbito do Trab	Serviço no Código do alho	тот	AL	TOTAL
	м	F	М	F	м	F	М	F	М	F	м	F	М	F	м	F	М	F	м	F	м	F	М	F	
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	
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	
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	16	0	0	0	0	0	0	15	16	3
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O	89	216	0	0	0	0	0	0	89	216	30
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	151	427	0	0	0	0	0	0	151	427	57
Técnico Superior	0	0	2	16	0	0	0	0	376	2.104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	378	2.120	2.49
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	677	3.512	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	677	3.512	4.18
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	224	871	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	224	871	1.09
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	
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	32	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	27	5
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	
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	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O	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	o	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pessoal de Inspecção	0	0	57	100	0	0	0	0	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	104	16
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	
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	
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	
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0	0	0	0	0	0	0	0	14	201	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	201	21
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	
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	2
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	n	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Policia Judictária	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	
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	n	0	,	0	0	0		0	n	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	
Guarda Nacional Republicana - Oficial		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	
Guarda Nacional Republicana - Guarda					_	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	
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	U	
Outro Pessoal de Segurança c)		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	C	0	0	0	0	0	0	. 0	0	0	0	
Policia Municipal Total	0	0	59	116	0	0	0	0	1.333	6.747	0	0	0	0	257	660	0	0	0	0	0	0	1.649	7.523	9.17

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa	0	0	0
Avença	181	150	331
Total	181	150	331

NOTAS:
Os totals dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.
a) Considerar or cargos abrangdos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis m' 22004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei n' 64/2011, de 22 de Dezembro);
b) Pototo das carreira militares dos tra framos das Forças Ambandas (Exércitos, Mariña e Força Aéres);
c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SS (Serviço de Informações de Segurança) e
SED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 2: Contagem dos					_																				iais aos do	
Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos q	gue 20 anos	M	20-24		25-29	. A.	D-34	35	-39 E	40- M	44	45-	19	50-	54	55 M	i-59	60-64 M F	65 M	-69 F	mater ou ig	ual a 70 anos	тот	AL F	TOTAL
Representantes do poder legislativo e de órgãos				0	0	0 0	, ,	0	0	0	0	0	0	0	0	0		,		0 0	- 0		0	m 0	- 0	
executivos Dirigente superior de 1º grau a)	0			0	0	0 0) (0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		0	0 0	c		0	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	0	0		0	0	0 () (0	0	0	0	0	1	0	1	0	0		0	0 0	0		0	2	0	2
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0		0	0	0 () (0	2	0	4	6	1	4	3	4	3		2	0 0	0		0	15	16	31
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0			0	0	0 (1	17	53	29	78	12	35	15	27	9	14	5	7 0	1		0	89	216	305
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0			0	0	0 (1 3	6	25		18		14	47	20	57	48	107	23 5	4 0	-		0	151	427	
Técnico Superior	0			0	0	2 24	21	132			83			384	33						6		0	378	2.120	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio,	0			0	0	2 2	25		105		103	492	73	549	103	686	176				15		0	677	3.512	
pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	0			0	0	2	-	25	31	417	24	87	40	129	40	205		237			23		0	224	871	
				0	0	0		23	31		24	07	40	127	0	203	,,	231	25 12	2			0	224	0/1	1.073
Aprendizes e praticantes	0									U																
Informático	0				0	0 0		0	0	1	7	3	2	3	9	3	8		6 1	0 0			0	32	27	59
Magistrado	0			0	0	0 0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	(0 1	0 0	C	0	0	0	0	0
Diplomata Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0			0	0	0 0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0 0	C	0	0	0		0
administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0			0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	С	(0 1	0 0	C	0	0	0	0	0
operacional	0	0		0	0	0 (0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 1	0 0	С	0	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	0	0		0	0	0 (1	1	10	31	8	35	5	12	8	8	17	10	15	7 0	C	C	0	64	104	168
Pessoal de Investigação Científica	0	0		0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	С	(0	0 0	С		0	0	C	0
Docente Ensino Universitário	0	0		0	0	0 () (0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0 1	0 0	С	C	0	0	О	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0		0	0	0 (0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	С	(0 1	0 0	c	C	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0	0		0	0	0 0) (1	3	15	1	25	0	39	2	67	4	40	4 1-	4 0	c	C	0	14	201	215
Médico	0	0		0	0	0 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 1	0 0	c	c	0	0	O	0
Enfermeiro	0	0		0	0	0 0	0 (0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0 0	c	C	0	2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0		0	0	0 0		0	0	9	0	5	0	4	0	4	1	3	0	0 0	c	c	0	1	25	26
Técnico Superior de Saúde	0	0		0	0	0 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	o		0	0 0	c	c	0	0	o	0
Chefia Tributária	0	0		0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0 0	c		0	0	o	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0		0	0	0 0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	c		0 1	0 0	c	C	0	0	o	0
Pessoal Aduaneiro	0	0		0	0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0 0	c	c	0	0	o	0
Conservador e Notário	0	0		0	0	0 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	(0	0 0	c		0	0	o	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0		0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	(0	0 0	c	C	0	0	o	0
Oficial de Justiça	0	0		0	0	0 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0 0	c		0	0	o	0
Forças Armadas - Oficial b)	0	0		0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	(0	0 0	c		0	0	o	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0		0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	c	(0	0 0	c		0	0	o	0
Forças Armadas - Praça b)	0	0		0	0	0 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0 0	c		0	0	o	0
Policia Judiciária	0	0		0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0 0	c		0	0	O	0
Policia de Segurança Pública - Oficial	0	0		0	0	0 0) (0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	(0	0 0	c		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	c		0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0		0	0	0 () (0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	(0	0 0	C		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	c		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	n	0	n	0			0	0 0			0	0		
Serviço Estrangeiros Fronteiras				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		U		0				0			0	0	0	0
Bombetro	0			0	0	0		0	0	0		0	0	0	0	0			U	0	C		0	0	0	0
Policia Municipal Total	0			0	0	4 27	57	256	289	1.136	277	1.446	211	1.206	235	1.260	374	1.489	198 65	7 4	46		0	1.649	7 523	9.172
		que 20 anos		20-24		25-29		0-34	35		40-		45-		50-			-59	60-64		-69		ual a 70 anos	TOT		
Prestações de Serviços	Menos q	que 20 anos	M								40· M		M 45-	19 F		54 F			60-64 M F				ual a 70 anos	м		TOTAL
Tarefa		0 (0	0 (0 0				0		0	0	0						C	C			0	0
Avença	(0 0	o	0	1	0 (1	6	5	3	7	1	2	5	24	36	90	68	41 2	4 9	4	2	2	181	150	
Total	(0 0	o	0	1	0 0	1	6	5	3	7	- 1	2	5	24	36	90	68	41 2-	4 9	4	2	2	181	150	331

NOTAS:
Os totas dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguals, 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) Posto das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
c) Registra courie possoal de segurança nalo considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especials SIS (Serviço de Informações de Segurança) e
SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defeas);

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro estão iguais aos do Ouadro1 TOTAL epresentantes do poder legislativo e de órgãos Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) 129 Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a) 234 1.119 2.498 Técnico Superior 2.120 Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo 924 238 3.512 Assistente operacional, operário, auxiliar 239 150 formático Diplomata Pessoal dos Serviços Externos do MNE -administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operaciona Pessoal de Inspecção 20 Docente Ensino Universitário Docente Ensino Superior Politécnico Educ, Infância e Doc, do Ens. Básico e Secundário Téc. Diagnóstico e Terapêutica Técnico Superior de Saúde Chefia Tributária essoal de Administração Tributária Pessoal Aduaneiro Oficial dos Registos e do Notariado Oficial de Justiça Forcas Armadas - Oficial b) Forças Armadas - Sargento b) Forças Armadas - Praça b) Policia Judiciária Policia de Segurança Pública - Oficial Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia Policia de Segurança Pública - Agente Guarda Nacional Republicana - Oficial Guarda Nacional Republicana - Guarda Serviço Estrangeiros Fronteiras Guarda Prisional

NOTAS:

Policia Municipal

Outro Pessoal de Segurança c)

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

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, em 31 de dezembro

os t	rabalhadores p	oor grupo/cargo	o/carreira, segu	ındo o nível de	escolaridade e	género, em 3	1 de dezembro				SE Células a vermelho - estão iguais aos do Q	Totais não (uadro1
	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

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	escola	aridade	44110700		O dilos de e.	acontinuos.	J. dilo od i	quiralence		uno	12. 010 00	equiralente	buchu		Litteria	.iuturu			Douton	unicino	1012	_	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	M 0	F 0	M	F	M	F	M	F	M	F	W	F	M O	F	M O	F	М	F	M	F	м	F	
executivos Dirigente superior de 1º grau a)	0							0	0	0	0	0		0		1		0		0		1	
Dirigente superior de 2° grau a)	0		,					0	0	0						,		0		0	9	,	
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0				0		0	0	0	0	0		0	14	44		4	0	4	45	46	3
	0	0						0		0				0		202	'			'	89	10	
Dirigente intermédio de 2º grau a)								0		0	0	0		U	81			14				216	30
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0		0	0	0	2	11	11	22	53	62	142	0	11	53	199		9	0	0	151	427	571
Técnico Superior	0		1	С	0	0	0	0	1	2	9	14	8	40	339			117	1	3	378	2.120	2.49
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	0	0	3	13	17	59	73	286	133	787	382	2.043	5	20	62	295	2	9	0	0	677	3.512	4.18
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	4	58	187	46	129	43	201	19	85	53	253	0	0	3	12	0	0	0	0	224	871	1.09
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	
Informático	0	0	C	0	0	1	0	0	2	3	12	5	0	2	17	16	1	0	0	0	32	27	59
Magistrado	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	o	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	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	C	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	0	13	0	10	6	0	2	36	92	. 3	4	0	0	64	104	161
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	
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	
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	O	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	1	2	1	18	10	171	2	10	0	0	14	201	21!
Médico	0	0	O	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	1	1	2	0	0	0	0	2	3	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	1	15	0	4	0	1	1	25	20
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	
Chefia Tributária	0	0			0			0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0	
Pessoal de Administração Tributária	0							-	-	0	-	0				0			-			-	
Pessoal Aduaneiro	0		,					0								0		0		0	9	۰	
Conservador e Notário	0		,								-				۰				-		•	٠	
	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	
Oficial de Justiça																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		C	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	
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	
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0	0	С	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	- 1
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	
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	О	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	C	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	-
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Guarda Prisional	0	0	C	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	
Bombeiro	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	
Total	2	4	62	200	63	191	129	498	191	930	529	2.466	14	98	619	2.963	39	168	1	5	1.649	7.523	9.17
Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de escola	4 anos de aridade	4 anos de e	escolaridade	6 anos de es	scolaridade	9.º ano ou e	equivalente	11.5	ano ano	12.º ano ou	equivalente	Bacha	relato	Licenc	iatura	Mest	trado	Doutor	amento	TOTA	L	Total
G G/orcargorcanena / Habilitação Ettefária	М	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	М	F	м	F	м	F	Total
Tarefa	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	181	150	0	0	0	0	181	150	33

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 carrieira 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, em 31 de dezembro

nacionalidade e género, e									
Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União E	uropeia F	M CF	PLP F	Outros	países F	М ТО	TAL F	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos	0	0	0		0		m 0	О О	0
executivos Dirigente superior de 1º grau a)	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 1° grau a)									
Dirigente intermédio de 2° grau a)	0		0		0			3	
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0			0	0			0	1
Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nível intermédio,	2		2		1	1	5	16	21
pessoal administrativo	0		6		0		6	22	28
Assistente operacional, operário, auxiliar	0		0		0			1	1
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	2	0	1	0	3	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
Forças Armadas - Praça b)	0				0				0
Polícia Judiciária	0				0			0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0				0				0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0				0				0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0				0			0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0				0				0
·	0				0				0
Guarda Nacional Republicana - Sargento									
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0				0				0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0				0				0
Guarda Prisional	0				0				0
Outro Pessoal de Segurança c)	0				0				0
Bombeiro	0				0		0	0	0
Policia Municipal	0				0				0
Total	2	13	9	29 PLP	1 Outros	3 maissas	12	45 TAL	57
Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União E	uropeia F	M CF	F F	M	países F	M TO	TAL F	Total
Tarefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Avença

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 Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Quadro 6, Contageni de ti										- 39																	
Grupo/cargo/carreira	menor o	que 20 anos	20 M	- 24	25	- 29	30	- 34	35	- 39	40 M	- 44	45	- 49 E	50 -	- 54	55	- 59	60	- 64	65	- 69	maior ou igua	il a 70 anos	TOTAL	т.	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	m	0 0				,	m n	,		,	0			,	m 0	,								- 0	m 0	- 0	0
					0	٥				`	0												0	0	-	9	-
Dirigente superior de 1º grau a)		0			۰	0	U	U	U		, ,		,	U	U	·	, ,	U			<u> </u>	, ,	U	U	0	0	
Dirigente superior de 2º grau a)		0 0	0	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0	(0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0	(0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)		0 0	C	C	0	0	0	0	1	(0	2	. 0	0	1	1	0	О	1	0	(0	0	0	3	3	6
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)		0 0	C		0	0	0	0	1	1		2	1	1	0	1	2	. 3	2	4		0	0	0	6	12	18
Técnico Superior		0 0	c	C	0	0	0	1	4		5 5	16	4	12	3	9	5	13	2	6		1	0	0	23	63	86
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo		0 0			0	0	0	0	1	8	3 3	9	0	17	5	23	8	45	14	23		0	0	0	31	125	156
Assistente operacional, operário, auxiliar		0 0				0	0	1	4	(1	3	6	8	8	14	7	12	3	6		2	0	0	29	46	75
Aprendizes e praticantes		0 0				0		0		,					0								0	0	0	0	
										,												, ,		۰			
Informático		0 0				0	U	U	0		, ,	U		U	0	U	, ,	U	,	2	,	, ,	0	0	0	2	2
Magistrado		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0	(0	0	0	0	0	0
Diplomata		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	О	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo		0 0	C	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	o	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional		0 0	c	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0	О	0
Pessoal de Inspecção		0 0	C		0	0	0	0	0	(0	1	0	0	0	C	0	C	0	0		0	0	0	0	1	1
Pessoal de Investigação Científica		0 0			0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0	o	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
Docente Ensino Superior Politécnico		0 0				0		0		,					0								0	0	0	0	
										,															•	-	
Educ, Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		0 0				U	U	U	0		, ,	U			0		2 0	2	- 1	U		, ,	0	0		5	
Médico		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0	(0	0	0	0	0	0
Enfermeiro		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0	(0	0	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		0 0	C	0	0	0	0	0	0	1	2 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	2	2
Técnico Superior de Saúde		0 0	c	C	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	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	О	0	C	0	0		0	0	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária		0 0	c	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	О	0	О	0	0		0	0	0	0	О	0
Pessoal Aduaneiro		0 0	C	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0	o	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	О	0
Conservador e Notário		0 0	c	C	0	0	0	0	0	c	0	0	0	0	0	С	0	С	0	0		0	0	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado		0 0	C		0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C	0	О	0	0		0	0	0	0	О	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	o	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
Forças Armadas - Sargento b)		0 0				0		0	0						0							0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)						0				`													0	0	-	9	
						0		0			, ,						, ,					, ,	0	0	-	-	-
Policia Judiciária		0 0			0	U	U	U	0		, ,	0	0	U	0	U	, ,	U	,	0	'	, ,	0	0	0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial		0 0			0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C	0	0	, ,	0		0	0	0	0	٥	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
Policia de Segurança Pública - Agente		0 0	C	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	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0		0	0	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	О	0	C	0	0		0	0	0	0	o	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda		0 0	C	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0	o	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	О	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Guarda Prisional		0 0	c	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С		0		0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)		0 0	c	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	С	0	С	0	0		0	0	0	0	0	0
Bombeiro		0 0			0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C	0	С		0		0	0	0	0	0	0
Policia Municipal		0 0			0	0	n	0	0		0 0	0	0	n	0	0	0	0		0		0	0	0	0	0	D
Total		0 0	0	0	0	0	0	2	11	16	9	33	11	39	17	50	22	75	24	41		3	0	0	94	259	353
	menos	de 20 anos	20	- 24	25	- 29	30	- 34	35	- 39	40	- 44	45 -	- 49	50 -		55	- 59	60	- 64	65	- 69	maior ou igua	al a 70 anos	TOTAL		
Prestações de Serviços	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	М	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	м	F	Total
Tarefa		0 0	C	C	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	О	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Avença		0 0	C	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	0	0	2	1	0		0	0	0	1	2	3
Total																-							0		-	2	-

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, incluíndo 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~\underline{durante~o~ano},~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~por~grupo/cargo/carreira~e~género,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano,~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano~segundo~o~modo~de~ocupação~do~ano~segundo~o~modo~ocupação~do~ano~segundo~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação~ocupação$ posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho		to concursal	Ced	ência F		e interna F	Regresso de vencimento o experi	u de período		de serviço F		AGP*		ituações	то	TAL	TOTAL
Representantes do poder legislativo e de órgãos	M 0	F 0	M 0		M 0	0	M 0	0	M 0	0	M	F 0	M 0	F 0	M 0	0	0
executivos Dirigente superior de 1º grau a)	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
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	(0	0	0	0	5	5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	0	0	1	1	1	8	0	0	(0	0	0	2	9	11
Técnico Superior	2	17	0	0	8	42	14	89	0	0	(0	5	23	29	171	200
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	13	27	0	0	12	76	16	92	0	0	(0	20	76	61	271	332
Assistente operacional, operário, auxiliar	0	3	0	0	6	2	15	80	0	0	(0	3	6	24	91	115
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Informático	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	(0	1	0	2	0	2
Magistrado	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
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	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
Pessoal de Inspecção	0	0	0	0	1	1	9	12	0	O	(0	0	0	10	13	23
Pessoal de Investigação Científica	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
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O	(0	0	0	0	0	0
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0	0	0	0	1	5	2	3	0	0	(0	0	0	3	8	11
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	(0	0	0	2	1	3
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	(0	0	0	0	5	5
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	C
Chefia Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	C
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	C
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	C
Conservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	C
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	(0	0	0	0	0	C
Oficial de Justiça	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	(0	0	0	0	0	C
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	(0	0	0	0	0	C
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	o	(0	0	0	0	0	C
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	a	(0	0	0	0	0	C
Polícia Judiciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Polícia de Segurança Pública - Oficial	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	C
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(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
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	(
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	(
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0	0	0	0	0	C
Polícia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	О	(0	0	0	0	0	
Total	15	47	0	0	30	127	59	295	0	0	C	0	29	105	133	574	707

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	М	F	Total
Tarefa	0	0	0
Avença	0	0	0
Total	0	0	0

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1º 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

Representantes do poder legislativo e de órgãos sexecutivos Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Fécnico Superior Assistente écnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente fecnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente peracional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0	0 0 0 0 1	0 0 0 0	M 0 0 0 0 0	0 0	0 0	F 0	M 0	F 0	M 0	F 0	М	F M	F	М	F	М	F	М	F	м	F	
Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Técnico Superior Austistante técnico, técnico de nivel intermédio, persoal administrativo Austistante técnico, técnico de nivel intermédio, sessiotante aconso, aconso de nivel intermédio, sessiotante por accional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0 0 0 0 0 1 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) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Fécnico Superior Fécnico Superior Substante récinico, técnico de nivel intermédio, sessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0 0 0 1 0 0 0	0 0 0 0 0 0	0 0	0 0 0 2		0	0	0					0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente écnico, técnico de nivel intermédio, Dessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0 0 1 0 0 0	0 0 0 0	0	0 0 2	0	0		ŭ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente étonico, étonico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	1 0 0	0 0 0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Fécnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	1 0 0	0 0	9	2		0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0	2	0	0	0	2	0	
Técnico Superior Bastistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo kasistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0	0	9		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0	1	0	1	1	3	3	
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	0	0		10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	12	10	1
dessola administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Aprendizes e praticantes	0	U	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
nformático	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0	0	0	2	0	2	6	11	12	2
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	
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	
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	-	
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0		0		0		0						0	-		0		0				-	0	
Médico	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	
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	
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	
Dficial 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	
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	
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	
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	
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	
ierviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0			0	0	0	
Suarda Prisional	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0						0			0		0	
											-											0		
Dutro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0				0		0			0	0	0	
Sombeiro	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0						0			0		0	
Policia Municipal Total	0	0	17	18		0	0	0	0	0		0			0 0		0	6			7		25	

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

Quadro 5. Contageni das		orte		de (termo)		/Aposentação			Conclusão sem sucesso período experimenta			Resolução iniciativa do		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)	Despedimento por	Dernedim	ento colectivo	Despedimento extincio do po	por sto de	Mobilidad	le interna	Cedên	cia	Outras si	tuacões	тоти	A1	
Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saida (durante o ano)			M		M	F	M		periodo experimenta	A (Cessação		iniciativa do		trabalhador) M F	Despedimento por inadaptação	M	F F	Despedimento extinção do po trabalho	F							м	F	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	M C	0	M 0	0	, m	0 0	, M	0	0	0 0	0	M 0	0	0 1	M F	0	0 (0	0	M 0	0	M 0	0	M 0	0	m 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	
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0 0		0	0	0 0			0	0		0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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		
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)						8 28			0		, ,		0	0					0				0	14	119	32	175	
Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio,				2	8 6				0		, ,		0	3					0		11					99		
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	- 4	2 3				207		1						3		-			-	10	11		1	22			367	
Assistente operacional, operário, auxiliar	3	3 0	0	C	4	1 178	2	1	0	0 0	0	0	0	0 :	3 0	0	0 (0	0	3	0	1	29	13	87	63	298	36
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	
Informático	0	0	0	С		4 1	0	0	0	0 0	0	0	0	0 (0	0	0 (0	0	1	0	0	0	2	0	7	1	
Magistrado	0	0	0	С)	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	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	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	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	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	C	0	0	С)	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	C	0	0	С)	7 5	0	0	0	0 0	0	0	0	0 (0 0	0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	7	5	1
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	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	
Docente Ensino Universitário	C	0	0	С)	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	C		0 0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	o	0	0	
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0	1	0	C		7 17	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0	11	0	0	0	15	7	44	
Médico	0	0	0	С)	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	O		1 0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	0	O		0 5	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Técnico Superior de Saúde	C	0	0	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	
Chefia Tributária	C	0	0	С)	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	C	0	0	С)	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	
Conservador e Notário	C	0	0	С)	0 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	
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	n	0	0	0	0	0	0	0	
Policia Judiciária		0				0 0		0	0	0 0)		0	0		0	0 (0		0	0	0	0	0	0	0	
						0 0		0	0	0 0			0	0		0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0		
Policia de Segurança Pública - Oficial						0				0 0			•			0	0		0	•	•	0	0		0	0	0	
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia			-	C	'	0		0	0	0 -		-	0			0	0		0	-	0	0	0	-	0	0	0	
Policia de Segurança Pública - Agente	- "	0	0	C	'	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	U	0	U	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	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	
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	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	
Guarda Prisional	0	0	0	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	
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	
Bombeiro	C	0	0	С)	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	C	0	0	О)	ο σ	0	0	0	0 0	0	0	0	0 (0	0	0 (0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	6	8	0	5	121	441	4	2	0	0 0	0	0	0	6	0	1	0 0	0	0	20	41	1	30	51	362	216	895	1.11

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

Dirigente superior de 1° grau a)	0 C	0
Dirigente superior de 1º grau a) 0 0 0 Dirigente superior de 2º grau a) 0 0 0 Dirigente intermédio de 1º grau a) 0 0 0 Dirigente intermédio de 2º grau a) 32 0 0 Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) 66 0 0 Técnico Superior 532 0 0 Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo 734 0 0 Assistente operacional, operário, auxiliar 485 0 0 0 Aprendizes e praticantes 0 0 0 0 0 Informático 17 0 0 0 0 Magistrado 0 0 0 0 0 0	0 1	0
Dirigente intermédio de 1° grau a)		
Dirigente Intermédio de 2° grau a) 32 0 0 0	0 2	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) 66 0 0 Técnico Superior 532 0 0 Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo 734 0 0 Assistente operacional, operário, auxiliar 485 0 0 Aprendizes e praticantes 0 0 0 Informático 17 0 0 Magistrado 0 0 0		2
Técnico Superior 532 0 0 Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo 734 0 0 Assistente operacional, operário, auxiliar 485 0 0 Aprendizes e praticantes 0 0 0 Informático 17 0 0 Magistrado 0 0 0	0	32
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo 734 0 0 Assistente operacional, operário, auxiliar 485 0 0 Aprendízes e praticantes 0 0 0 Informático 17 0 0 Magistrado 0 0 0	0	66
pessoal administrativo 73% 0 0 Assistente operacional, operário, auxiliar 485 0 0 Aprendizes e praticantes 0 0 0 Informático 17 0 0 Magistrado 0 0 0	0 0	532
Aprendizes e praticantes 0 0 0 Informático 17 0 0 Magistrado 0 0 0	0 0	734
Informático	0 0	485
Magistrado 0 0 0	0 0	0
	0	17
Diplomata 0 0	0 0	0
	0 0	0
administrativo	0 0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - 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 48	48
Pessoal de Investigação Clentifica 0 0 0	0	0
Docente Ensino Universitário 0 0 0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico 0 0 0	0	0
Educ,Infância e Doc, do Ens. Básico e Secundário 85 0	0 0	85
Médico 0 0 0	0 0	0
Enfermeiro 0 0 0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica 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
Oficial de Justiça 0 0 0	0	0
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	0
	0 0	
	0 0	
	0 0	
	0 0	0
Total 1951 0 0 (2.002

- 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 de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Defesa);

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/		ão revistas e	posicior	origatória do namento	posicio	ção do namento rio por opção	Procedimen	ito concursal	Consolidação o	da mobilidade toria (3)	то	TAL	Total
Tipo de mudança	carreiras su M	ibsistentes)	remuner M	atório (1) F		ária (2)	м	F	м	F	м	F	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	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
Dirigente superior de 2º grau a)	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
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	5	26	5	26	31
Assistente técnico, técnico de nível intermédio,	0	0	0	0	0	0	0	0	19	77	19	77	96
pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	3	5	8
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informático	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Magistrado	0		0	0	0	0	0			0		0	0
Diplomata	0		0		0	0	0			0		0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0		0		0	0	0			0		0	0
administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0				0	0	0					0	0
Pessoal de Inspecção	0		0		0	0	0			0		0	0
Pessoal de Investigação Científica	0				0	0	0			0		0	0
Docente Ensino Universitário	0		0		0	0	0			0		0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0				0	0	0			0		0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	0		0		0	0	0			0		0	0
Médico	0		0		0	0	0			0		0	0
Enfermeiro	0	0	0		0	0	0			0		0	0
					-	0	0						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0				0					0		0	0
Técnico Superior de Saúde	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	-
Pessoal Aduaneiro	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
Oficial dos Registos e do Notariado	0				0		0						
Oficial de Justiça	0				0		0			0			
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0				0	0	0			0			0
Forças Armadas - Praça b)	0				0		0						
Polícia Judiciária	0				0	0	0			0		0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0				0	0	0			0			
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	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
Guarda Nacional Republicana - Oficial	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
Guarda Nacional Republicana - Guarda	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
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policia Municipal	0			0	0	0	0	0		0		0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	28	108	28	108	136

NOTAS:

(1) e (2) - Artigos 46°, 47° e 48° da Lei 12-A/2008;

(3) - Artigo 64° da Lei 12-A/2008;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (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, em 31 de dezembro

31 de dezembro																	
Grupo/cargo/carreira	Ríg M	ido	Fle. M	xível	Desfa M	sado	Jornada M	contínua	Trabalho p	or turnos	Espe M	cífico	Isenção d M	e horário	TOT M	TAL .	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos	0	0	0	. 0		. 0	0	. 0	M 0	0		0	0	. 0	<i>m</i> 0	. 0	0
executivos Dirigente superior de 1º grau a)	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	2		2		
Dirigente intermédio de 1º grau a)	0	0		٥		٥		0		0	-	0	15	16	15	16	31
						0		0		0		0					
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0	0	0	0		0		0		0		0	89	216	89	216	305
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	2	9	0	0	0	0	0	0	- 0	3	149	415		427	578
Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nível intermédio.	1	13	364		1	19		157	2	2	0			1	378	2.120	2.498
pessoal administrativo	46	171	585	3.032	17	115	9	157	11	6	4	16	5	15	677	3.512	4.189
Assistente operacional, operário, auxiliar	64	172	130	396	19	102	1	25	10	156	0	20	0	0	224	871	1.095
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(
Informático	0	0	31	24	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	32	27	59
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Diplomata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Pessoal de Inspecção	18	23	46	63	0	0	0	15	0	0	0	3	0	0	64	104	168
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0	18	13	151	1	20	0	8	0	0	0	1	0	3	14	201	215
Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	O
Enfermeiro	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	3	1	18	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	25	26
Técnico Superior de Saúde	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
Pessoal de Administração Tributária	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	
Conservador e Notário	0	0		0	0	0	0	0		0		0	0	0			
		0	0	0	0	0		1	0	0	-			0			
Oficial dos Registos e do Notariado	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	,
Forças Armadas - Oficial b)	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	(
Forças Armadas - Praça b)	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	(
Polícia de Segurança Pública - Oficial	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	C
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Guarda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	c
Bombeiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C
Policia Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	129	400	1.174	5.592	39	257	20	365	23	164	4	78	260	667	1.649	7.523	9.172

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) Registra 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 norr	mal de trabalho (PNT) e género	, em 31 de dezembro
-------------------------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	---------------------

Quadro 13: Contagem do:	traba	lhadore	s por gr	upo/ca	rgo/carı	reira, s	egundo o	períod	o norm	al de tr	abalho	(PNT) e	género	o, em 31	de de	zembro			a vermelho - uais aos do Q	
												PNT infer	ior ao pratic	ado a tempo	completo			то	ΓAL	
Grupo/cargo/carreira				Tempo	completo				Tempo par regime e	cial ou outro special (*)	Tempo paro regime es	cial ou outro special (*)	Tempo paro regime es	cial ou outro special (*)	Tempo parc regime es	ial ou outro pecial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)			Total
							células abe indicar nº ho							ndicar nº hore	is/semana			М	F	
	35 I	horas F	40 h	F F	42 h	oras F	м.	F	<= 11 M	7 horas F	>17 horas e	<= 20 horas	>20 horas e	e < 40 horas	м	F	M F			
epresentantes do poder legislativo e de órgãos xecutivos	0	0	0	0	0	С	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
irigente superior de 1º grau a)	0	0	0	1	0	О	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	1	
irigente superior de 2º grau a)	0	0	2	0	0	0	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	2	0	
irigente intermédio de 1º grau a)	0	0	15	16	0	O	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	15	16	3
irigente intermédio de 2º grau a)	0	0	89	216	0	С	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	89	216	30
irigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0	0	151	427	0	С	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	151	427	57
écnico Superior	0	0	378	2.117	0	o	0	0	c	0	0	1	0	2	0	(0 0	378	2.120	2.49
ssistente técnico, técnico de nivel intermédio, essoal administrativo	0	0	676	3.512	0	0	0	0	c	0	0	0	1	0	0	(0 0	677	3.512	4.18
ssistente operacional, operário, auxiliar	0	0	224	855	0	C	0	0	c	6	0	7	0	3	0	(0 0	224	871	1.09
prendizes e praticantes	0	0	0	0	0	0	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
formático	0	0	32	27	0	O	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 0	32	27	5
agistrado	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
iplomata	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
essoal dos Serviços Externos do MNE -	0	0	0	0	0			0		0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
essoal dos Serviços Externos do MNE -	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
peracional essoal de Inspecção	0	0	64	104	0	0		0		0	0	0	0	0	0	-	0 0	64	104	16
essoal de Investigação Científica	0	0	0		0	0		0		0	- 0	0	- 0	0	0		0 0			
ocente Ensino Universitário	0		0	0	0	0		0		0		0		0					0	
ocente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0	0	0			0	0	
duc.Infância e Doc. do Ens. Básico e	0			201					,		-	0	-							
ecundário		0	14	201	0	0		0		0	0	0	0	0	0			14	201	21
édico	0	0			0	0													0	
nfermeiro	0	0	2	3	0	0		0		0	0	0	0	0	0		0 0	2	3	
éc. Diagnóstico e Terapêutica	0	0	1	22	0	С		0		0	0	0	0	3	0		0 0	1	25	2
écnico Superior de Saúde	0	0	0	0	0	0		0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
hefia Tributária	0	0	0	0	0	0		0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
essoal de Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0	0	0	0		0 0	0	0	
essoal Aduaneiro	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
onservador e Notário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
ficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0	0	С	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
fficial de Justiça	0	0	0	0	0	С	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
orças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0	0	С		0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
orças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0	0	С	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
orças Armadas - Praça b)	0	0	0	0	0	С	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
olicia Judiciária	0	0	0	0	0	С	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
olicia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0	0	o	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
olícia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0	0	0	0	0	О	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
olícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0	0	О	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
uarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0	0	О	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
aarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0	0	C	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
uarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0	0	О	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
erviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	0	O	0	0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
arda Prisional	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
utro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0	0			0	c	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
mbeiro	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0	
olicia Municipal	0		0	0	0	0	0				0	0	0	0	0		0 0	0	0	
Total	0				0						0		1				0 0		7.523	

NOTAS:
Os totals dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser íguais, por grupo/cargo/carreira e por género.
Indique para cada um dos horánios de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o número de trabalhadores que o praticam;
PMT - Número de brana de trabalho semanal en vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes periodos normais de trabalho;
(1) - Trabalho a tempo parcial (art' 142" da Lein" 93/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou regime especial (art. 142" do B. nº 39/2008) ou re

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho	Trabalho ex		Trabalho ext		Trabalho e descanso	semanal	descanso	em dias de semanal	Trabalho em	dias feriados	то	TAL	TOTAL
extraordinário	М	F	М	F	obriga M	atório F	Comple M	mentar F	М	F	М	F	TOTAL
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	2:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	2:00	2:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	37:50	509:05	0:00	0:00	0:00	0:00	264:00	2678:00	0:00	0:00	301:50	3187:05	3488:55
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	340:50	2667:00	0:00	0:00	0:00	0:00	3189:00	18927:0	0:00	0:00	3529:50	21594:00	25123:50
Assistente operacional, operário, auxiliar	29756:00	11421:00	0:00	0:00	0:00	0:00	8353:00	2962:00	0:00	0:00	38109:00	14383:00	52492:00
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	123:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	116:00	0:00	0:00	0:00	239:00	0:00	239:00
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	62:00	128:00	0:00	0:00	0:00	0:00	319:00	221:50	0:00	0:00	381:00	349:50	730:50
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	57:50	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	61:00	0:00	0:00	0:00	118:50	118:50
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	0:00	507:50	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	507:50	0:00	507:50
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	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 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	30319:00	14784:55	507:50	0:00	0:00	0:00	12241:00	24849:50	0:00	0:00			
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 específicas 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 durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carretra/ Horas de trabalho noturno Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau a e seguintes a) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar Aprendizes e praticantes	Trabalho noc M 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 0:00 0:00 0:00 0:00	## 0:00 0:00 0:00 0:00 0:00 0:00 0:00 0:	0:00 0:00 0:00 0:00 0:00	0:00 0:00 0:00 0:00	F 0:00 0:00 0:00 0:00 0:00	0:00 0:00 0:00 0:00
executivos Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	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	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	0:00
Dirigente superior de 1º grau a) Dirigente superior de 2º grau a) Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	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 0:00	0:00 0:00 0:00	0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a) Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	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	0:00	0:00	0:00	
Dirigente intermédio de 2º grau a) Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	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) Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	0:00 0:00 0:00 0:00	0:00 0:00 0:00	0:00			0:00	
Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	0:00 0:00 0:00	0:00		0:00			0:00
Técnico Superior Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	0:00 0:00 0:00	0:00	0:00		0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo Assistente operacional, operário, auxiliar	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		0:00	2067:00	0:00	2067:00	2067:00
		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 Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
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
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	183:00	0:00	0:00	0:00	183:00	0:00	183:00
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
Policia de Segurança Pública - Oficial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	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
Policia Municipal	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
Total	183:00	0:00	0:00	2067:00	183:00	2067:00	2250:00

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 extraordinário" neste quadro deve-se considerar o

trabalho extraordinário efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

aduation excasolimation efectuado em los informaciones e em casa con excasa se em casa considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 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);

Of 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 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/	Casan	nento	Protecção na p	parentalidade	Falecimento	de familiar	Doe	nça	Por acidente e doença pr	em serviço ou ofissional	Assistência a	a familiares	Trabalhador	r-estudante	Por conta do féri	periodo de	Com perda de	vencimento	Cumprimento	de pena nar	Grev	re	Injustif	icadas	Out	ros	То	ital	TOTAL
Motivos de ausência	м	F	М	F	М	F	м	F	М	F	М	F	м	F	М	F	М	F	м	F	М	F	М	F	М	F	м	F	
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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	6,0	9,0	10,0	19,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)	0,0	11,0	58,0	552,0	24,0	25,0	55,0	738,0	1,0	62,0	0,0	82,0	0,0	2,0	8,0	44,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	54,0	76,0	200,0	1.594,0	1.794,0
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	0,0	11,0	0,0	688,0	46,0	70,0	371,0	1.262,0	0,0	141,0	4,0	90,0	81,0	116,0	11,0	69,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,0	45,0	0,0	0,0	106,0	324,0	630,0	2.816,0	3.446,0
Técnico Superior	11,0	151,0	412,0	7.188,0	64,0	359,0	2.252,0	15.009,0	65,0	781,0	34,0	1.413,0	33,0	169,0	49,0	279,0	0,0	0,0	0,0	0,0	143,0	709,0	15,0	19,0	503,0	3.897,0	3.581,0	29.974,0	33.555,0
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	10,0	107,0	182,0	3.173,0	149,0	865,0	7.403,0	46.425,0	676,0	2.740,0	97,0	1.831,0	289,0	1.464,0	121,0	766,0	1,0	2,0	0,0	0,0	277,0	1.582,0	18,0	8,0	685,0	2.227,0	9.908,0	61.190,0	71.098,0
Assistente operacional, operário, auxiliar	0,0	38,0	0,0	432,0	55,0	194,0	3.723,0	19.735,0	242,0	1.884,0	14,0	298,0	0,0	96,0	26,0	136,0	0,0	0,0	0,0	0,0	56,0	290,0	2,0	4,0	98,0	432,0	4.216,0	23.539,0	27.755,0
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	0,0	0,0	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	14,0	9,0	184,0	167,0	256,0	0,0	0,0	1,0	1,0	9,0	4,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0	14,0	0,0	0,0	7,0	13,0	478,0	215,0	693,0
Magistrado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomata	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
operacional Pessoal de Inspecção	27.0	11.0	30.0	516.0	11.0	21.0	1.020.0	1.049.0	0.0	0.0	3,0	87.0	0.0	35.0	5.0	16.0	1,0	0.0	0.0	0.0	29,0	44.0	0.0	0.0	44,0	232.0	1,170.0	2.011.0	3,181.0
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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 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	0,0	0,0	0.0	0,0	0,0	0,0	0.0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
-	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0		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				
Educ, Infância e Doc, do Ens, Básico e Secundário	0,0	0,0	0,0	151,0	0,0	47,0	312,0	1.907,0	0,0	49,0	0,0	54,0	0,0	5,0	0,0	14,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	75,0	0,0	0,0	2,0	165,0	316,0	2.467,0	2.783,0
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	0,0	0,0	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	4,0	22,0	11,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	10,0	0,0	34,0	16,0	50,0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	7,0	154,0	0,0	109,0	0,0	32,0	0,0	12,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,0	0,0	0,0	0,0	2,0	8,0	338,0	346,0
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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal de Administração Tributária	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pessoal Aduaneiro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conservador e Notário	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficial dos Registos e do Notariado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oficial de Justiça	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Policia Judiciária	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Policia de Segurança Pública - 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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Guarda Prisional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal de Segurança c)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Rombeiro	0,0	0.0	0,0	0.0	0.0	0.0	0,0	0.0	0.0	0.0	0,0	0,0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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 Total	0,0 48,0	0,0	0,0	0,0	0,0 363,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 5.766,0	0,0 152,0	0,0	0,0	0,0	0,0 225,0	0,0	0,0 2,0	0,0	0,0	0,0	0,0 531,0	0,0	0,0 36,0	0,0	0,0	0,0 7,374,0	0,0	0,0	0,0
·otal	10,0	327,0	552,0	.2,750,0	505,0	1,003,0	.5,547,0	30, 131,0	1,210,0	3.730,0	152,0	5,000,0	104,0	1,730,0	223,0	1,520,0	2,0	2,0	3,0	5,0	331,0	2.700,0	30,0	31,0	1.570,0	7,374,0	20,000,0	.24.170,0	20,0

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);

a) Custoced in Sci. algos and implicible Description of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of Product of

Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

	lde	ntificação da greve	
Data	Âmbito (escolher	da lista em baixo)	Motivo(s) da greve
26-07-2013	Adm.Públ	ica-Geral	Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
35 horas	1.745	7:00	108_OUTRAS REIVINDICAÇÕES SALARIAIS
40 horas	n/a	n/a	
42 horas	n/a	n/a	
Semana 4 dias (D.L. 325/99)	0	0:00	
Regime especial (D.L. 324/99)	n/a	n/a	
Outros	n/a	n/a	
Total	1.745	7:00	

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

	Ide	entificação da greve	
Data	Âmbito (escolher	da lista em baixo)	Motivo(s) da greve
08-11-2013	Greve	Geral	Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
35 horas	n/a	n/a	
40 horas	1.726	8:00	108_OUTRAS REIVINDICAÇÕES SALARIAIS
42 horas	n/a	n/a	
Semana 4 dias (D.L. 325/99)	0	0:00	
Regime especial (D.L. 324/99)	n/a	n/a	
Outros	n/a	n/a	
Total	1.726	8:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

• Periodo Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

• Periodo Normal de Trabalho

Clicar em clima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve				
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve	
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.	
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.	
35 horas				
40 horas				
42 horas				
Semana 4 dias (D.L. 325/99)				
Regime especial (D.L. 324/99)				
Outros				
Total	0	0:00		

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel * Período Normal de Trabalho

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve.
PNT*	N° de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Semana 4 dias (D.L. 325/99)			
Regime especial (D.L. 324/99)			
Outros			
Total	0	0:00	
Substituir dd-mm-aaaa nolo dia môs e ano res	postivo do grovo		

* 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

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: Dezembro

(Indicar o $\underline{N^\circ}$ 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 €	17	108	125
501-1000 €	651	3194	3845
1001-1250 €	351	1577	1928
1251-1500 €	123	616	739
1501-1750 €	219	953	1172
1751-2000€	60	325	385
2001-2250 €	46	201	247
2251-2500 €	44	197	241
2501-2750 €	15	68	83
2751-3000 €	75	220	295
3001-3250 €	27	45	72
3251-3500 €	4	2	6
3501-3750 €	4	8	12
3751-4000 €	0	0	0
4001-4250 €	1	1	2
4251-4500 €	0	0	0
4501-4750 €	12	7	19
4751-5000 €	0	0	0
5001-5250 €	0	0	0
5251-5500 €	0	0	0
5501-5750 €	0	1	1
5751-6000 €	0	0	0
Mais de 6000 €	0	0	0
Total	1649	7523	9172

NOTAS:

- i) Deve indicar <u>o número de trabalhadores</u> 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) <u>Remunerações mensais ilíquidas (brutas)</u>: 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 dos trabalhadores a tempo completo

Período de referência: mês de Dezembro

	Euros	
Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	485,00 €	485,00 €
Máxima (€)	4.729,70€	5.560,48 €

NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	160.454.507,76 €
Suplementos remuneratórios	8.315.628,77 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	10.614.023,85 €
Beneficios sociais	467.298,14€
Outros encargos com pessoal	47.272.635,93 €
Total	227.124.094,45€

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)	260.795,03 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	305.292,12 €
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	588.870,96 €
Abono para falhas	451.364,77 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	713.640,93 €
Representação	5.721.473,01 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios	274.191,95 €
Total	8.315.628,77€

Nota:

(*) - se não incluído em trabalho extraordinário (diurno e nocturno).

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	349.287,90 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	47.658,72€
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	8.617.003,74€
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	1.600.073,49 €
Total	10.614.023,85 €

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	467.298,14€
Refeitórios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-económico	
Outros beneficios sociais	
Total	467.298,14€

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, 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
N° total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos	М	11	0	1	3	7	0	6	0	0	4	2	0
no ano de referência	F	84	2	8	32	42	0	9	0	1	5	3	0
N° de acidentes de trabalho (AT) <u>com baixa</u>	М	0		0	0	0		0		0	0	0	
ocorridos no ano de referência	F	0		0	0	0		0		0	0	0	
N° de dias de trabalho perdidos por acidentes	М	1.074		1	35	1.038		166		0	50	116	
ocorridos no ano	F	5.537		16	503	5.018		228		1	70	157	
N° de dias de trabalho perdidos por acidentes	М	0		0	0	0		0		0	0	0	
ocorridos em anos anteriores	F	0		0	0	0		0		0	0	0	

Notas:

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "N° total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "N° de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	N° de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	0
- parcial	0
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	0
Casos de incapacidade temporária e parcial	108
Total	108

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

	NO do	N° de dias de		
Código(*)	Designação	N° de casos	ausência	

Nota:

(*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho		
Visitas aos postos de trabalho		

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	1
Visitas aos locais de trabalho	160
Outras	159

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

Nota:

Artigo 23° do Decreto-Lei n° 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei n° 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei n° 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	83
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	830

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

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.

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	6.256	30	0	0	6.286
Externas	4.420	55	3	4	4.482
Total	10.676	85	3	4	10.768

- Notas:
 Relativamente às accões de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

 acção interna, organizada pera entidade;

 acção externa, organizada por outras entidades;

 acção externa, organizada por outras entidades;

 Ar 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 participace)

 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, segundo o tipo de acção					
Grupo/cargo/carreira/ N° de participações e de participantes	Acções internas N° de participações	Acções externas N° de participações	N° de participações	N° de participantes	
Representantes do poder legislativo e de órgãos	0	0	(*)	(**)	
executivos Dirigente superior de 1° grau a)	0	1	1	1	
Dirigente superior de 2º grau a)	0	2	2	2	
Dirigente intermédio de 1º grau a)	48	25	73	32	
Dirigente intermédio de 2º grau a)	751	143	894	295	
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	1.305	372	1.677	534	
Técnico Superior	1.857	1.236	3.093	1.634	
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	1.944	2.332	4.276	2.275	
Assistente operacional, operário, auxiliar	150	230	380	230	
Aprendizes e praticantes	0	0	0	c	
Informático	24	32	56	34	
Magistrado	0	0	0	C	
Diplomata	0	0	0	C	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	C	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	C	
Pessoal de Inspecção	71	33	104	77	
Pessoal de Investigação Científica	0	0	0	C	
Docente Ensino Universitário	0	0	o	c	
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	О	0	
Educ,Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	130	63	193	118	
Médico	0	0	0	c	
Enfermeiro	1		1	1	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	5	13	18	12	
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	C	
Chefia Tributária	0	0	0	c	
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	C	
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	C	
Conservador e Notário	0	0	0	C	
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	C	
Oficial de Justiça	0	0	0	C	
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	C	
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	(
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	(
Policia Judiciária Policia de Segurança Pública - Oficial	0		0	C	
Policia de Segurança Pública - Oficial Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia	0	0	0		
Policia de Segurança Pública - Chere de Policia Policia de Segurança Pública - Agente	0	0	0		
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0		
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0		
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0		
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0	
Guarda Prisional	0	0	0	C	
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	C	
Bombeiro	0	0	0	C	
Policia Municipal	0	0	0	C	
Total	6.286	4.482	10.768	5.245	
Notas:	Totais	devem ser iguais aos do	Q. 27		

Notas:

(*) - N. * de participações = n. * trabalhadores na acção 1 + n. * trabalhadores na acção 2 +... + n. * trabalhadores na acção n (exemplo; se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

(**) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupoicargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação (exemplo; se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante);

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);

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 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

grupo/cargo/carreira, segu Grupo/cargo/carreira/ dispendidas Horas	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	57:00	57:00
Dirigente superior de 2º grau a)	0:00	114:00	114:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)	167:00	1185:00	1352:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)	4309:30	1910:30	6220:00
Dirigente intermédio de 3° grau e seguintes a)	9414:00	2377:00	11791:00
Técnico Superior	16522:30	13513:30	#VALOR!
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	20602:00	10118:30	#VALOR!
Assistente operacional, operário, auxiliar	1774:30	921:00	2695:30
Aprendizes e praticantes	0:00	0:00	0:00
Informático	184:30	381:30	566:00
Magistrado	0:00	0:00	0:00
Diplomata	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE -	0:00	0:00	0:00
administrativo Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção	311:30	855:00	1166:30
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	1396:30	751:00	2147:30
Médico	0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	7:00	0:00	7:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	24:30	175:00	199:30
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
	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b) 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	
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, de 22 de Dezembro;

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registra outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluíndo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defeas);

Quadro 30: Despesas anuais com formação

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	0,00 €
Despesa com acções externas	20.581,56 €
Total	20.581,56 €

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade.

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	2.655
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	48
Processos instaurados durante o ano	94
Processos transitados para o ano seguinte	55
Processos decididos - total:	87
* Arquivados	30
* Repreensão escrita	15
* Multa	10
* Suspensão	13
* Demissão (1)	11
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2)	8
* 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 AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2013 Última atualização: (2013/07/29)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social

OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes

OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores

OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços

	Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012									
Objet	etivos ope	eracionais	Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de		assificação Não
										Realização	Superou	Atingiu atingiu
EFICÁCIA												
Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	Peso Ind 1.2	Ponderação de 100% / 5 % de aumento do nº de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce 50% % de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar 50%	n.a. n.a.	n.a. n.a.	109 n.a.	30% 80%		40% 90%	n.a. 85%	n.a. 107		X
	resu											
	Ind 2.1	Ponderação de 100% / 5 % de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de três ações de acompanhamento 50%	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%	100%	125	X	
Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	Peso Ind 2.2 Peso	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e/ou SERE+ e que foram alvo de duas ações de acompanhamento 50%	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%	100%	125	X	
OB 3		Ponderação de 100% / 5										
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas	Peso Ind 3.2	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação 88% % de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	54% n.a.	61% n.a.	58% 53%	55% 50%		60%	59% 64%	107	x	X
P	Peso	12%										
P	Ind 4.1 Peso	Ponderação de 100% / 5 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes 33%	10.500	9.650	5.331	5.500		6.050	6.216	113	x	
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Ir Beneficiários	Ind 4.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	51,25	38,29	13,78	27		30	29	107		X
P Ir	Peso Ind 4.3 Peso	33% N.º processos de fiscalização a agregados de RSI 33%	25.139	23.395	19.552	19.500		21.450	22.031	113	x	
OB 5 Implementar o atendimento por marcação	Ind 5	Ponderação de 100% / 5 Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	n.a.	n.a.	n.a.	18		22	23	128	X	
P	Peso	100%										

			Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012				Ano 2013				
0	pietivos op	peracionais								Taxa de	C	lassificação	
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICIÊNCIA													
OB 6		Ponderação de 100% / 5											
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o	Ind 6	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	n.a.	n.a.	n.a.	70%		75%	74%	105		X	
acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Peso	100%											
OB 7		Ponderação de 100% / 5											
	Ind 7.1	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	52	48,4	44	44,1		48,5	54,0	122	X		
	Peso Ind 7.2	17% Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	14,2	19,2	20,5	17,7		19,5	19,2	108		X	
	Peso	12%											
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 7.3 Peso	Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho 58%	146,4	158,6	151	146,2		160,8	163,8	112	X		
	Ind 7.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	11,1	12,9	12,2	11,4		12,6	13,3	117	X		
	Peso	9%											
	Ind 7.5	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	10	12,8	13	8,7		9,6	13,0	149	X		
	Peso Ind 7.6	1% Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	6,8	8,9	9,9	6,8		7,5	10	147	X		
	Peso	2%		_									
	Ind 7.7	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	6,3	7	8,0	5,9		6,5	8,9	151	X		
	Peso	1%											
OB 8		Ponderação de 100% / 5											
Assegurar a produtividade média global em Identificação Qualificação	Ind 8	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho 100%	61	65	59	51		54	56	110	X		
OB 9		Ponderação de 100% / 4											
	Ind 9	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do											
Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros		orçamento anual de despesas e receitas concluidas no prazo	n.a.	n.a.	n.a.	100%		133%	125%	125		X	
	Peso	100%											
OB 10		Ponderação de 100% / 5											
Reduzir o prazo médio de pagamento de faturas ELIMINADO	Ind 10	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês- a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12	24	25	26	25		23	n.a.	n.a.			
LLIIIIIADO	Peso	100%											

			Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012				Ano 2013				
Ot	jetivos ope	eracionais	Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização		lassificação	Não
										Realização	Superou	Atingiu	atingiu
QUALIDADE													
OB 11	Ind 11.1	Ponderação de 100% / 6 % de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	97%	93%	97%	94%		97%	98%	104	X		
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações	Peso Ind 11.2	18% % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	97%	89%	88%	85%		90%	97%	115	X		
imediatas	Ind 11.3	13% % de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	95%	96%	98%	95%		98%	99%	104	X		
	Peso Ind 11.4 Peso	60% % de requerimento abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias 9%	87%	68%	80%	70%		75%	84%	120	X		
OB 12	Ind 12.1	Ponderação de 100% / 6 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	50	45	44	53		47	30	143	x		
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	Peso Ind 12.2 Peso	67% Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte 33%	50	42	41	62		55	67	92			X
OB 13	Ind 13.1	Ponderação de 100% / 6 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	n.a.	82%	81%	80%		88%	84%	105		X	
Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	Peso Ind 13.2 Peso	91% Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice 9%	49	55	68	70		63	34	151	X		
OB 14	F 630	Ponderação de 100% / 6											
OB 14	Ind 14.1 Peso	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 d.u. 2%	85%	94%	95%	90%		95%	95%	106	X		
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 14.2	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.) 97%	100%	99%	97%	95%		98%	99%	104	X		
	Ind 14.3 Peso	% de formulários A1/E101EEE emitidos/recusados até 3 d.u. (VC: 2 d.u.) 1%	n.a.	n.a.	99%	100%		100%	100% 2 d.u.	133	X		
OB 15		Ponderação de 100% / 6											
	Ind 15.1 Peso		n.a.	n.a.	n.a.	2,2		1,7	0,9	160	X		
	Ind 15.2	% de processos de jornada continua tratados até 10 d.u.	n.a.	n.a.	n.a.	80%		90%	96%	120	X		
	Ind 15.3	% de processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante tratados até 5 dias úteis 20%	n.a.	n.a.	n.a.	90%		95%	88%	98			X
Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	Ind 15.4	% de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo de 5 dias úteis	n.a.	n.a.	n.a.	60%		70%	77%	129	X		
	Peso Ind 15.5	20% Tempo médio de resposta a pedidos sobre pedidos de equiparação a bolseiro (em d.u.)	n.a.	n.a.	n.a.	11		7	10,2	107		X	
	Peso Ind 15.6 Peso	20% Tempo médio de resposta após decisão, via Contacto RH (em d.u.) 10%	n.a.	n.a.	n.a.	2,2		1,7	1,1	151	X		
OB 16		Ponderação de 100% / 6											
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 16	Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço. (de abril a dezembro 2013)	4	4,1	4,2	3,6		4	4,2	116	X		
	Peso	100%											

Justificação para os desvios..

Última atualização:

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado - meta n) / 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 objetivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a) Dirigentes - Direção Superior Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa Técnico Superior Coordenador Técnico Assistente Técnico Encarregado operacional

(a) Dados a 31.12.2012. (b) N.º de dias úteis 2013:

Assistente operacional

228

Orçamento	(€)	
-----------	-----	--

Subsistema de Solidariedade Subsistema de Proteção Familiar Subsistema de Ação Social Despesas Correntes PIDDAC OE

Sistema Previdencial

Despesas Correntes

Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)

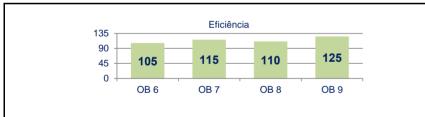
Regimes Especiais

Administração - Fundos DA311

T01*Transferências concedidas

(c) Orçamento aprovado 2013.







Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 2	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 3	SISS-COOP
Objetivo 4	SAF
Objetivo 5	Relatório de monitorização efetuado no DCGC
Objetivo 6	Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P.



	Estimado (c)	Realizado
	4.345.637.225 €	4.342.983.699 €
	1.112.141.590 €	1.120.969.341 €
	1.468.817.332 €	1.399.780.646 €
	1.464.968.471 €	1.398.141.581 €
	3.848.861 €	1.639.065 €
	13.768.826.920 €	14.503.741.486 €
	13.767.526.920 €	14.502.728.159 €
	1.300.000 €	1.013.327 €
	502.258.395 €	506.496.673 €
	233.774.541 €	239.262.580 €
	5.175.202 €	74.981.850 €
TOTAL	21.431.456.003 €	22.188.216.275 €

Pontuação

Planeada

18.240

28.728

1.368

3.385.344

8.301.024

7.859.616

1.527.600

21.121.920

Nº de RH Final

914

17

4172

1094

9.172

2971

N.º Dias Trabalho

684

203.138

636.793

880.590

221.687

1.946.523

223

3.408

13.680

34.884

1.368 1.247.160

3.334.272

8.128.656

7.609.728

20.369.748

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 25%	Pond. 30%	Pond. 45%
116%	114%	114%

(RHxDU)

912

211.584

691.752

3.192

982.452

305.520

2.195.640

228

Avaliação Final do Serviço





Nº de RH Inicial (a

928

14

3.034

4.309

1.340

9.630

Pontuação

20

16

12

9

5

76

TOTAL



Objetivo 13	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 14	SESSWeb (relatórios diversos)
Objetivo 15	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 16	Relatório fornecido pela entidade externa até ao 10º dia do m