





Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 — SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) — o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu 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	V1.0 (com correções decorrentes da reunião de 6 de fevereiro de2013)
Data	fevereiro.2013
Autor	Susana Silva   GPE/UPCG
Autor	susana.m.silva@seg-social.pt
Responsável	Tânia Fernandes   GPE/UPCG
Nesponsavei	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

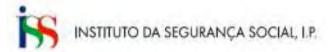
Apresentação	4
Missão, Visão e Valores	5
Tipificação dos Principais Serviços Prestados	
Recursos Humanos	
Recursos Financeiros	9
Macro processos	10
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos	11
Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P.	
Objetivos Estratégicos e Requisitos de Negócio	
Glossário	
OE 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	
1.3 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	
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	
OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes	45
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	46
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente	48
OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores	50
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	54
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços	
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	
5.3 Controlar a execução do Orcamento	
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	72
5.6 Melhorar a gualidade e a seguranca da informação no SISS	74

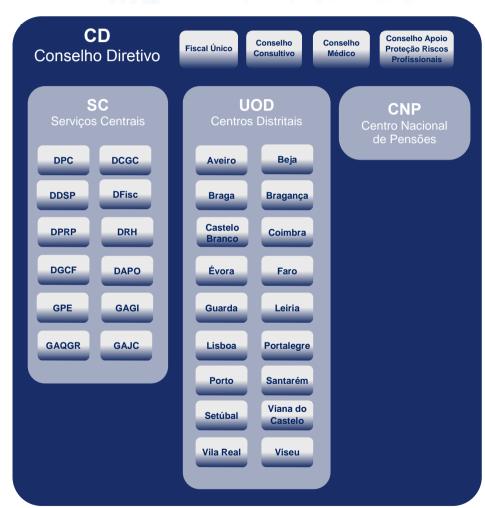
O Instituto da Segurança Social, I.P. é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões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

Valores

Rigor

Diferenciação positiva

**Equidade social** 

Ética

Respeito

Política de Responsabilidade Social



### 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



	2013 <sup>(2)</sup>	2012 <sup>(1)</sup>	2
ISS, IP	21.431,48	20.084,29	2
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.927,62	6.820,11	
Ação Social	1.469,84	1.432,26	
Solidariedade	4.345,64	4.271,10	
Proteção Familiar	1.112,14	1.116,75	
Sistema Previdencial (3)	14.270,09	13.019,70	12
Administração	233,77	244,48	

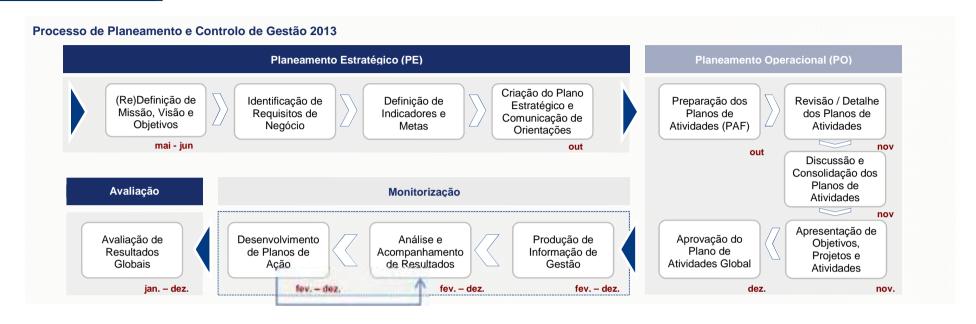
2010 2005 15.400,00 1.102,40 5.208,00 7.813,49 1.660,71 1.176,36 4.573,78 2.657,91 1.579,00 1.373,33 9.945,80 2.967,73 282,50 321,04

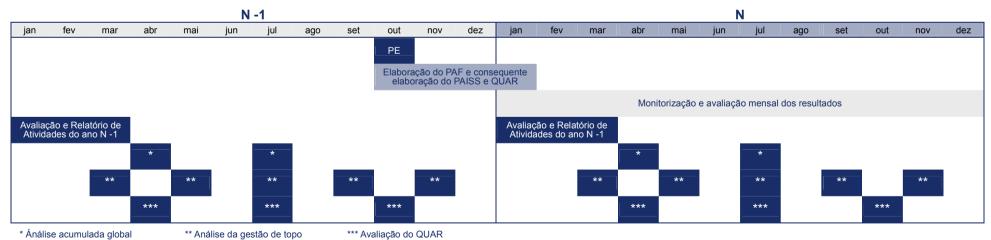
- (1) Orçamento aprovado 2012
   (2) Orçamento em SIF (ainda não existe confirmação oficial do IGFSS, IP)
   (3) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,56



Instituto de Informática, **IGFSS** Ministério da Solidariedade da Segurança Social IEFP 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

### Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP





<sup>12</sup> 

### Objetivos / Requisitos de Objetivos Estratégicos Indicadores Negócio OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social 81 4 OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional 8 22 OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes 3 18 18 OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços 67 26 206

05	Manustatic Manufata						Área	s funcio	onais						<b>T</b> - ( - )
OE	Requisito Negócio	AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	GPE	JC	PC	PD	RH	RP	Total
1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas		5			16									21
1	sociais  2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					13	1								14
4						10	'								10
	<ul> <li>1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social</li> <li>1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações</li> </ul>					10					20	10		5	36
· •	Total OE	1	5			40	1				20	10		5	81
2	2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva					70	4				3	10			7
	2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						"				1				1
	2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas														0
	2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas							1							1
	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	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo														0
	Total OE	2					4	8			10				22
3	3.1 Assegurar a qualidade do atendimento				6										6
<b>3</b> 3	3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente				11							1			12
3	3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto														0
	Total OE	3			17							1			18
4	1.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização								1				2		3
4	1.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização				2								2		4
4 4	1.3 Melhorar as condições de trabalho												4		4
4	1.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores												7		7
	Total OE	4			2				1				15		18
5	5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	3								2	11	5			21
	5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras														0
	5.3 Controlar a execução do Orçamento		1					2							3
5	5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	2	9	5		3			9	1		2			31
5	5.5 Otimizar os processos do ISS,IP		4						1			1	3		9
	5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1										2			3
5	5.7 Racionalização de recursos														0
	Total OE	-	14	5	0	3		2	10	3	11	10	3	0	67
	Total Ger	ıl 6	19	5	19	43	5	10	11	3	41	21	18	5	206

Sigla

APO

CGC

DSP

Fisc

GCF

**AGI** 

PC

JC

PD

PE

**AQGR** 

RH

RP

Descrição

Administração, Património e Obras

Comunicação e Gestão do Cliente

Desenvolvimento Social e Programas

Fiscalização

Gestão e Controlo Financeiro

Análise e Gestão da Informação

Prestações e Contribuições

Jurídico e Contencioso

Prestações Diferidas

Planeamento e Estratégia

Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco

Recursos Humanos

Riscos Profissionais

# Objetivo estratégico 1 Assegurar a proteção e inclusão social Requisitos de Negócio:

Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de

desenvolvimento social

prestações

Ref		QUAR/	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Programa	India	cador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
APO_0.1	I1	PAISS	1.1	Assegurar a emissão de parecer técnico	jan	dez	100%	107%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do Grau de concretização das atividades	100	Mensal	Susana Moreira
APO_0.1	A1	PAISS	1.1	Emitir parecer técnico às solicitações que são feitas ao DAPO	jan	dez	80%	95%		% de pareceres emitidos no prazo (Ref: 30 d.u.)	(Nº Pareceres emitidos no prazo / Nº total de pareceres solicitados)* 100	25	Mensal	Simões Monteiro
APO_0.1	A2	PAISS	1.1	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido	jan	dez	97%	100%		% 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	25	Mensal	Simões Monteiro
APO_0.1	А3	PAISS	1.1	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os financiamentos extraordinários no prazo definido	jan	dez	97%	100%		% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os financiamentos extraordinários emitidos no prazo (Ref: 20 d.u.)	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Nº Total Pedidos Pareceres e relatórios de Financiamentos Extraordinários)*100	25	Mensal	Simões Monteiro
APO_0.1	A4	PAISS	1.1	Elaborar pareceres de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH,, etc)	jan	dez	97%	100%		% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo (Ref: 20 d.u.)	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Total Pareceres e relatórios para Programas de Investimento )*100	25	Mensal	Simões Monteiro

Ref	C	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Peen
IVGI	P	PAISS		Objetivos / Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	кезр
DSP_0.2	A1 P	PAISS	1.1	Alargamento da rede SNIPI	jun	dez	20%	25%		% de crianças acompanhadas pelo SNIPI face às potenciais crianças com necessidade de IP	(Nº de crianças acompanhadas pelo SNIPI/N⁰ total de crianças com potenciais necessidades de IP)*100	50	Trimestral	Manuel B. Mendes

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Pesn
Nei	PAISS		Objetivos / Atividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
DSP_0.2 A2	QUAR	1.1	Aumento da rede de cooperação existente na área de IP	jan	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	50	Trimestral	Manuel B. Mendes

Ref	QUAF	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	
Kei	PAISS		Objetivos/Attvidudes e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	КСЭР
DSP_0.3 A	1 PAISS	1.1	Alargamento da rede de Estabelecimentos Especializados	jan	dez	2	3		Nº de novos LIJ especializados em funcionamento em 2013	Nº de novos LIJ especializados em funcionamento em 2013	-	Semestral	Manuel B. Mendes

Ref	QUAI	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Poen
Kei	PAIS		Objetivos / Atividades e Frojetos	Inicio	Fim	С	s	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Fesu	Monitorização	Kesp
DSP_0.6 I1	QUAF	₹ 1.1	Garantir a implementação do Programa de Emergência Alimentar	jan	dez	80%	90%		Percentagem de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de emergência alimentar	(Nº de Protocolos assinados no ano/Nº de Protocolos Previstos)*100	-	Mensal	Manuel B.Mendes

Ref		QUAR	RN	Ohietiv	ne / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
ive.		PAISS		Objetive	JS / All Vida	ues e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Cá	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
DSP_4.1	l1	PAISS	1.1	dos Prograr	nas asseg	nto dos obje urando o gr dicadores fís	au de	jan	dez	100%	116%		indicadore	de concretiza s de execuç programas	ão física dos	das me	dio do grau de tas estabelecio axas de exect cada prograr	das em cada ução físicas de	100	Mensal	UAP
					ę	nšurumanium i						Centros	Distritais	my and a second and a second	yaan aan aan aan aan aan aan aan a		išanama maramani			śronomonomonomonom <del>óno</del>	
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	C 10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Global	S 11	6%	119%	273%	114%	132%	122%	1′	18%	130%	114%	120%	112%	112%	162%	120%	112%	114%	117%	117%	121%

Ref	Q	UAR / RN		Objetive	se / Atividae	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
Kei	P.	AISS		Objetivo	os / Alividad	ies e Frojeto	3	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	)	F	órmula de Cá	álculo	F 630	Monitorização	Kesp
DSP_4.1	A1 P	AISS 1.1		Program	nas de Des	senvolvimen	to	jan	dez	100%	114%		indicador d	e concretiz es de exec os program	ução física	cor estabe	alor médio do q ncretização da lecidas em ca e execução fís programa	s metas da uma das icas de cada	50	Mensal	IOAN
				,								Centros	Distritais							2	
	ISS, II	P Ave	iro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	100%	6 100	%	100%	100%	100%	100%	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Global g	1149	6 122	%	390%	116%	114%	111%	11	1%	116%	110%	116%	114%	115%	125%	115%	112%	116%	117%	121%	121%

SP_4.1	A1.1 PAISS	1.1			a Comunitário a Carenciado		jan dez	78%	96%	X	Grau d	le concretiz programa	,		I.º de benefi idos/N.º de l previstos*	peneficiários	3	Mensal	NPDI
							:			Centros	Distritais								
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
<sub>lleta</sub> C	78%	80%	9%	80%	95%	95%	80%	80%	81%	93%	97%	88%	60%	63%	97%	95%	80%	80%	80%
lobal S	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	72%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
SP_4.1	A1.2 PAISS	1.1		-	a de Apoio a ipamentos S		jan dez	88%	100%	x	Grau d	le concretiz programa	,	funcio	de equipam namento/N.º ontratualizad	de projetos	1	Mensal	CON
	100 10									Centros	Distritais	mg							
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
<sub>lleta</sub> C	88%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	67%	n.a.	n.a.	75%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a.
obal S	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a.	100%	n.a.	n.a
SP_4.1	A1.3 PAISS	1.1			os Locais de ento Social		jan dez	70%	82%		Grau d	le concretiz programa	•	Recurs	stinatários do sos e Qualifio I)/ Nº destina aprovados	cação (EIXO atários	7	Trimestral	
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							Centros	Distritais					;·····································			
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
<sub>eta</sub> C	70%	73%	95%	60%	94%	89%	95%	60%	87%	71%	92%	60%	70%	64%	n.a.	60%	60%	60%	60%
obal S	82%	88%	100%	72%	100%	100%	100%	72%	100%	85%	100%	72%	89%	77%	n.a.	72%	72%	72%	72%
P_4.1	A1.4 PAISS	1.1			ıma de Apoic Medida PIEF		jan dez	79%	88%		Grau d	le concretiz programa	•		stinatários do tinatários ap	Programa/ rovados*100	15	Trimestral	
	ISS, IP			1		Cantala				Centros	Distritais						Viene de		
	133, 17	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise
<sub>eta</sub> C	79%	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
obal S	88%	n.a.	n.a.	90%	90%	100%	n.a.	85%	100%	88%	100%	90%	n.a.	100%	100%	n.a.	85%	n.a.	n.a
\$P_4.1	A1.5 PAISS	1.1			na de Apoio Acolhimento onal		jan dez	a)	a)			le concretiz programa	,	no	Instituições Programa/N instituições Acolhimento	s de	12	Trimestral	
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Centros Guarda	Distritais Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Vise

DSP_4.1	A1.6	PAISS	1.1	Qualificaç Intervenção	ção do Siste o Precoce n	grama de Ap ema Naciona a Infância e ea da Deficiê	al de Apoio	jan	dez	a)	a)			le concretiz programa	•		stinatários do iinatários ap			Trimestral	NPDI
												Centros	Distritais	<b></b>			mentana ana ana ana ana ana ana ana ana an				
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C S									a) Agua	arda abertu	ıra de cand	idaturas pa	ara definir a	as metas						

Ref	QUAI	RN	Objeti	roo / Ativida	don a Braista		Periodi	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
Ret	PAIS:		Objetiv	os / Ativida	des e Projeto		Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	io		Fórmula de C	álculo	Peso	Monitorização	Kes
OSP_4.1	A2 PAIS	3 1.1	Prog	ramas de l	nvestimento		jan	dez	61%	72%	X	Taxa	de execuçã	ão física	funcio contr	.º de equipa concluídos o namento/N.º atualizados o em orçament	ou em o de projetos ou inscritos	50	Mensal	NPDI
<del>.</del>								š	ā		Centros	Distritais			ā				ā	
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	61%	77%	41%	45%	18%	23%	62	2%	54%	58%	47%	78%	77%	22%	52%	77%	60%	48%	64%	71%
Global g	72%	88%	65%	51%	27%	31%	78	8%	77%	68%	59%	86%	85%	44%	65%	86%	67%	57%	72%	85%
)SP_4.1	A2.1 PAIS	3 1.1			e Alargamer nentos Socia		jan	dez	68%	77%	X	Grau d	le concretiz programa	-	funcio	de equipam namento/N.º ontratualizad	de projetos	37	Mensal	NPDI
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			<u>-</u>					Centros	Distritais								
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	68%	84%	63%	51%	n.a.	n.a.	74	4%	60%	74%	50%	88%	82%	n.a.	57%	81%	62%	n.a.	n.a.	74%
Global S	77%	96%	88%	55%	n.a.	n.a.	8	7%	80%	81%	50%	93%	88%	n.a.	71%	88%	67%	n.a.	n.a.	82%
)SP_4.1	A2.2 PAIS	3 1.1	Invest	timentos e l	Programa de Despesas de a Administra al)	•	jan	dez	0%	70%	X	Grau d	le concretiz programa	•	licen	de Equipame ça de utiliza os contratua		1	Mensal	NPDI
								L			Centros	Distritais								
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	0%	n.a.	0%	0%	n.a.	n.a.	0	1%	n.a.	0%	n.a.	0%	0%	n.a.	0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Global 8	70%	n.a.	100%	50%	n.a.	n.a.	50	0%	n.a.	100%	n.a.	50%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
IOTA: nã	o pode ser	utilizado	o de forma is	olada em S	SIADAP 3 (m	eta sem :	signific	ado)												
OSP_4.1	A2.3 PAIS	3 1.1		6.12 (Progra Potencial H	ama Operaci umano)	onal	jan	dez	43%	58%	X	Grau d	le concretiz programa	,	licen	de equipame ça de utiliza os contratua		12	Mensal	NPDI
											Centros	Distritais								
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	43%	31%	25%	35%	40%	43%	42	2%	33%	20%	45%	50%	50%	20%	38%	71%	33%	25%	75%	63%
Global g	58%	38%	38%	40%	60%	57%	58	8%	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	Objettiv	oo / Atividaa	doo o Broists		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Kei		PAISS	KN	Objetiv	OS / Atividad	des e Projeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	io		Fórmula de C	álculo	Peso	Monitorização	
DSP_0.3	l1	QUAR	1.2	Acolhimo acompa Instituições e Jovens o	ento Institu anhar, forma de Acolhim	am Benefic	iar, as ianças	jan	dez	80%	90%		que não PAQAI e	são Bene	Acolhimento ficiárias do alvo de três nhamento	que PAQA acom <sub> </sub> total de	Instituições de não são Bene Il e que foram menos 3 açõ panhamento u Instituições d não são Bene PAQAI)*1	eficiárias do alvo de pelo es de ıma visita/Nº e Acolhimento eficiárias do	50	Semestral (junho e dezembro)	Manuel B. Mendes
	ISS	3, IP					Castelo						s Distritais						Viana do		
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Branco	Col	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (		80%	80%	80%	80%	80%	80%		0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global	9	90%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
,		QUAR						Period	icidade	Meta	Global	Dunamana			Indi	cador				Francênsia da	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	)S	Inicio	Fim	С	S	Programa mensal		Designaçã			Fórmula de C	álculo	Peso	Frequência de Monitorização	
DSP_0.3	12	QUAR	1.2	Acolhime acompa Instituições e Jovens	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as nstituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que sejam Beneficiárias de PAQAI e SERE +    Jan   dez   80%   90%     Sentros Distritais   0   0   0   0     Sentros Distritais   0   0   0     Mel Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de 2 ações de acompanhamento   0   0   0     Castelo   0   0   0   0     Castelo   0   0   0     Castelo   0   0   0     Mel Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de 2 ações de acompanhamento   0   0     Castelo   0   0     Castelo   0     Castelo   0     Castelo   0   0     Castelo   0							) I 50	Semestral (junho e dezembro)	Manuel B. Mendes							
					PAQAÍ e SERE +					J		Centros	s Distritais					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	a Braga Bragança Caste Branc				mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	8	80%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global	9	90%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		QUAR								i	AL-1-1										
Ref		1	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	)S		icidade		Global	Programa mensal		D!		cador		·411-	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
		PAISS						Inicio	Fim	С	S			Designaçã	10		Fórmula de C				
DSP_0.7	l1	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação		jan	dez	55%	60%	x	acore acompanh do respeti	ivo reľatório		de coope em 2013 Procedi	espostas socia eração e com r de acordo co mentos da Co ostas sociais o cooperação)	relatório técni om o Manual o operação / N com acordo d	co de o 60	Mensal	Manuel B.Mendes		
			L						L	J		Centros	s Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	5	55%	60%	55%	seja Braga Bragança Branco				0%	55%	55%	55%	55%	50%	60%	50%	55%	45%	55%	60%	55%
Global	6	60%	70%	60%	60%	60%	70%	7	0%	60%	60%	60%	60%	60%	70%	60%	60%	50%	60%	70%	60%

### 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

		QUAR		01-1-4	/^	l Di-t-	_	Periodi	cidade	Meta	Global	Programa			Indio	ador			<b></b>	Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de C	álculo	Peso	Monitorização	Resp
DSP_0.7	12	PAISS	1.2	às Respos Cooperaçã respostas s	stas Sociais io garantino		lo de nouve	jan	dez	90%	100%	x	acoro acompanh do respeti	vo relatório		de coope em 2013 Procedir de respo coopera	espostas socia ração e com r de acordo co mentos da Co- ostas sociais o ção não acom Itimos 24 mes	elatório técni om o Manual operação / N com acordo d panhados no	co de .º 20 e	Mensal	Manuel B.Mendes
	ISS	6. IP				_	Castelo	)		_	_		Distritais			_			Viana do		
			Aveiro		Braga	Bragança	Branco	Coll	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Castelo	Vila Real	Viseu
Meta		0%	90%	90%	90%	90%	90%		0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	10	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		QUAR						Periodi	cidade	Meta	Global	l <b></b>			Indio	ador				F	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	S	Inicio	Fim	С	S	Programa mensal		Designaçã			Fórmula de C	álculo	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
DSP_0.7	13	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento  Inicio Fim C S mensal Designação Fórmula de Cálculo  % 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)*10  Castalo  Castalo							o 20	Mensal	Manuel B.Mendes								
											<u> </u>	Centros	Distritais			<u> </u>				<u> </u>	
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	5 50	0%	50%	50%	50%	50%	50%	50	0%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Global	60	0%	60%	60%	60%	60%	60%	60	0%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
										:										:	
Ref		QUAR /	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Periodi			Global	Programa			Indio	cador			Peso	Frequência de Monitorização	Resp
		PAISS			Objetivos / Atividades e Projetos				Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	I	Fórmula de C	álculo		Monitorização	
DSP_1.2.7	A1	PAISS	1.2	Conceção	o do modelo familia	o de acolhim ar	ento	jan	set	0 du atraso	- 20 du			cumprimen o para as a	to do prazo tividades	anteci	atório do nº. pação (-) e d face ao plan	le atraso (+	) 30	Semestral	Isabel Pastor
		QUAR						Periodi	cidade	Meta	Global	<b></b>			India	ador				<b></b>	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Inicio	Fim	С	S	Programa mensal		Designaçã			Fórmula de C	álculo	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
DSP_1.2.7	A2		1.2	Elaboração divulgação		a de acolhir		set	dez	0 atrasos					to do prazo	Som: antecip	atório do nº pação (-) e d face ao plan	de dias de le atraso (+	) 10	Trimestral	Isabel Pastor

### 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta (	Global	Programa	Indi	cador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	1114	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
DSP_3.2	l1	PAISS	1.2	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para 2013	jan	dez	100%	115%		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	Paulo Santos
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	Paulo Santos
DSP_3.2	A4	PAISS	1.2	Monitorização das visitas de avaliação das respostas sociais	abr	set	5	6		N.º de monitorizações	N.º de monitorizações efetuadas	20	Mensal	Paulo Santo s
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	Paulo Santos
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	80%	90%		Índice de qualidade	Média ponderada das pontuações obtidas em cada um dos critérios avaliados.	30	Anual	Paulo Santos

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAISS	1.14	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
FISC_0.4 I1	PAISS	1.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.	jan	dez	2150	2365		N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais	100	Trimestral	DF

# 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indio	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS		Objetivos / Attvidades e Projetos	Inicio	Fim	С	s	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Fesu	Monitorização	Kesp
DSP_0.5	l1	PAISS	1.3	Otimizar o processo de atribuição dos Produtos de Apoio	jan	dez	100%	117%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Semestral	Manuel B.Mende s
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	Manuel B.Mendes
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.	20	Semestral	Manuel B.Mendes
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	Manuel B.Mendes
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	10	Semestral	Manuel B.Mende s
DSP_0.5	А3	PAISS	1.3	Elaborar Relatório Anual 2012 dos Produtos de Apoio financiados pelo ISS, IP	jan	mar	29-mar	-3 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.	10	Semestral	Manuel B.Mendes
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.	10	Semestral	Manuel B.Mendes

# 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Ref		QUAR	RN	Ohietiv	ns / Atividad	des e Projeto	e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indio	ador			Peso	Frequência de	Resp
I.C.		PAISS		Objetive	JS / All Viduo	acs c 1 10jeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	1 030	Monitorização	Кезр
DSP_1.3	I1	PAISS	1.3	,	e jovens e	o de resposta em situação ntismo esco	de	mai	dez	80%	100%		foram al		ovens que ação e de inhamento		ijovens ava ns sinalizad		-	jun, set e dez (de acordo com os períodos letivos)	Ana Paula Alves
												Centros	Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	80	0%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global S	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	1(	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Re	o.e		QUAR	RN	Objetiv	oo / Atividad	des e Projeto	_	Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indic	cador			Peso	Frequência de	Resp
N.	.eı		PAISS	KIN	Objetivi	OS / Alividad	ues e Frojeio	15	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	resu	Monitorização	Kesp
DSP_2.	.3	А3	PAISS	1.3	atendime	ntos realiza	orização dos ados no siste RSI (inserção	ema	jan	dez	75%	80%	X	% de ate	ndimentos	registados	` no	sistema/ Nº	s registados total de lados) * 100	30	Mensal	Patrícia Serra
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	75	5%	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Global	s	80	)%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref		QUAR	RN	Objetive	os / Ativida	dos o Broioto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivi	Objetivos / Atividades e Projetos  Assegurar a atualização dos nstrumentos de planeamento dos CLA (Diagnósticos Sociais, Planos de	5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	i	Fórmula de C	álculo	resu	Monitorização	Kesp	
DSP_2.1.2	l1	PAISS	1.3	instrumento (Diagnó	s de plane sticos Soci	amento dos iais, Planos ocial e Plano	CLAS de	jan	dez	50%	60%	X		le atualizaç Intos de pla	ões dos ineamento	planea	de instrume mento atuali entos de pla 100	zados/Nº de	100	Mensal	Jacqueline Barreto
\$									. à	ā	. š	Centros	Distritais							ā	
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	<b>C</b> 5	50%	60%	45%	50%	55%	45%	5	5%	50%	50%	40%	40%	60%	40%	60%	45%	60%	60%	55%	30%
Global	<b>S</b> 6	60%	70%	55%	60%	65%	55%	66	65%	60%	60%	50%	50%	70%	50%	70%	55%	70%	70%	65%	40%

Ref		QUAR	RN	Objetiv	os / Ativida	des e Projeto		Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
Vei		PAISS	KIN	Objetiv	US / Alividat	ues e Frojeio	5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de C	álculo	F630	Monitorização	vest
)SP_0.4	I1	PAISS	1.4	com proc instruído tê	segurar que as famílias requerer om processo de RSI devidamen ruído têm contrato de inserção a 40 dias do envio ao NLI			jan	dez	90%	95%	x	devidamer	mílias com nte instruíd pós o envi	o e CI até 40	prazo o NLI/N process envia	otal de CI ass de 40 dias ap lº total de fai so devidame ados ao NLI neiro de 2013	oós envio ao mílias com inte instruído após 1 de	_	Mensal	Manuel B. Mendes
	ř								A		diminimi	Centros	s Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global	<b>S</b> 9	5%	95%	95%	95%	95%	95%	9	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Ref		QUAR /	RN	Objetiv	roe / Ativida	des e Projeto	\e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Kei		PAISS	KN	Objetiv	OS / Ativida	des e Frojeto	<i>)</i> S	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	l	Fórmula de C	álculo	resu	Monitorização	Kes
PC_0.2	A1	PAISS	1.4			ia e a eficác estações de idade		jan	dez	100%	106%	x	Grau de	e concretiz atividades	,		a ponderada etização das	0	100	Mensal	DPC
PC_0.2	A1.1	QUAR	1.4			de referência processos d dade		jan	dez	94%	97%		com ter	gem de req npo de del r ou igual a		com ter	requeriment mpo inferior o Total de req deferidos) *	ou igual a 30 uerimentos		Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	C 94	4%	94%	94%	94%	94%	94%	9	4%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
Global g	<b>S</b> 9	7%	97%	97%	97%	97%	Branco		7%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
PC_0.2	A1.2	PAISS	1.4			de referência sídios socia dade		jan	dez	85%	90%		com ter	gem de req npo de def r ou igual a		com ter	requeriment mpo inferior Total de req deferidos(*	ou igual a 30 uerimentos		Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	C 8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Global g	<b>S</b> 90	0%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A1.3	QUAR	5.1 <sup>A</sup>			odutividade ma arentalidade	édia nas								Ver RN 5.1			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			

Ref		QUAR	RN	Objetis	vos / Ativida	des e Projeto		Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Kei		PAISS	IXIN	Objeti	VOS / Ativida	ues e Frojeio	'S	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0		Fórmula de C	álculo	F 630	Monitorização	Kesp
PC_0.2	A2	2 PAISS	1.4			ia e a eficác s de Desem		jan	dez	100%	108%	x	Grau de	e concretiz atividade:		1	a ponderada etização das	U	100	Mensal	DPC
PC_0.2	A2.	.1 QUAR	1.4		•	de referência processos d rego		jan	dez	85%	90%		com ter	gem de rec mpo de de r ou igual a		com t	requeriment empo inferio 30 dias / Tot imentos defe	r ou igual a al de	40	Mensal	CDist
	-		i									Centros	Distritais								
	IS	SS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	
Meta (	С	85%	85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Global	s	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
PC_0.2	A2.	.2 PAISS	1.4			de referência osídio social rego		jan	dez	75%	82%		com ter	gem de rec mpo de de r ou igual a		com t	requeriment empo inferio 30 dias / Tot imentos defe	r ou igual a al de	40	Mensal	CDist
			L									Centros	Distritais								
	IS	SS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	: (:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	С	75%	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Global	s	82%	82%	82%	82%	82%	82%	8	2%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%
PC_0.2	A2.	3 QUAR	5.1		r os níveis de estações de d	produtividade esemprego	nas								Ver RN 5.1						

Ref		QUAR	RN	Objetiv	os / Ativida	des e Projeto	e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	cador			Peso	Frequência de	Resp
IXEI		PAISS	IXI4	Objetiv	OS / Ativida	ues e i rojeto	3	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
PC_0.2	А3	PAISS	1.4	-		a e a eficáci ões de Doe		jan	dez	100%	105%	x	Grau de	e concretiz atividade:	,		n ponderada etização das	0	100	Mensal	DPC
PC_0.2	A3.1	QUAR	Cumprir os prazos de referência po					jan	dez	95%	98%		com ter	gem de rec mpo de de r ou igual a		com t	requeriment empo inferior 25 dias / Tota mentos defe	r ou igual a al de	80	Mensal	CDist
									å	T		Centros	Distritais							å	ıå
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (			95%	95%	95%	95%	95%	9:	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Global (	To the second se	98%	98%	98%	98%	98%	9	8%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar	nas	funnannun	Annua (Annua				A	mformanian and an analysis and	Ver RN 5.1		media ana ana ana ana ana ana ana ana ana a	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		Тапанатана применения применения применения применения применения применения применения применения применения п Применения применения применения применения применения применения применения применения применения применения			

Ref		QUAR	RN	Objetis	vos / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indio	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	IXIN	Objeti	VOS / Ativida	ues e Frojeto	5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0		Fórmula de Ca	álculo	F630	Monitorização	vesh
PC_0.2	F	A4 PAISS	1.4			ia e a eficáci ções Familia		jan	dez	100%	107%	x	Grau de	e concretiz atividade:			a ponderada etização das		100	Mensal	DPC
PC_0.2	A٠	4.1 QUAR	1.4		•	de referência essos de abo a		jan	dez	70%	75%			tagem de p ridos até 3			Processos De as / Total de l Deferidos) *	Processos	40	Mensal	CDist
	- T									ā		Centros	Distritais								
		ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	С	70%	70%	70%	70%	70%	70%	7	0%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Global	S	75%	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
PC_0.2	A٠	4.2 PAISS	1.4			de referência essos de abc e-natal		jan	dez	80%	85%			tagem de p ridos até 3			Processos De as / Total de Deferidos) *	Processos	40	Mensal	CDist
	1											Centros	Distritais							İ	
		ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	(:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global (	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
PC_0.2	A	4.3 QUAR	5.1	0	r os níveis de prestações fa	produtividade amiliares	nas		anni anni anni anni anni anni anni anni						Ver RN 5.1			Λ.			

Ref		QUAR	RN	Ohietiv	os / Atividad	des e Projeto	c	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
Ittor		PAISS		Objetiv	os / Alividad	103 0 1 10,010		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 030	Monitorização	Кезр
PC_0.2	A5	PAISS	1.4	deferin	nento dos p	le referência processos de deficiência		jan	dez	65%	72%			tagem de p ridos até 4		40 dia	rocessos De as / Total de Deferidos) *	Processos	15	Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	<b>C</b> 65	5%	65%	65%	65%	65%	65%	6	5%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Global	S 72	2%	72%	72%	72%	72%	72%	7	2%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%

Re	f	Q	JAR /	RN	Ohietiv	os / Atividad	les e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
I C	•	P/	iss		Objective	OS / All Viduo			Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	0	F	órmula de C	álculo	1 030	Monitorização	псор
PC_0.2	Α	\7 P/	uss	1.4	Cumprir o deferimento	os prazos d o dos proce de fune		jan	dez	85%	90%			agem de p ridos até 3		30 dia	rocessos De s / Total de Deferidos) *	Processos	10	Mensal	CDist	
													Centros	Distritais								
	I	ISS, IF	,	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	85%		85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Global	s	90%		90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref		QUAR	RN	Objetive	os / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
IXEI		PAISS		Objetiv	DS / Alivida	ues e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	io	ı	Fórmula de C	álculo	1 630	Monitorização	IVES
PC_0.2	А9	PAISS	1.4	Gestão da		ia e a eficác o de Rendim nserção		jan	dez	100%	111%	x	Grau de	e concretiz atividade:	,		ponderada etização das		100	Mensal	DPC
PC_0.2	_0.2 A9.1 PAISS 1.4				de referência ocessos de l		jan	dez	85%	90%		deferidos a tempo proce comunica	desde o e ssos ao N	, deduzido o nvio dos LI até à lebração do	20 dia	rocessos De as / Total de Deferidos) *	Processos	80	Mensal	CDist	
······································									^			Centros	Distritais							A	
	ISS, IP Aveiro		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C		85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
Global g		90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		
PC_0.2	A9.2	2 PAISS	5.1	Assegurar os	níveis de p	rodutividade r	no RSI		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					ed	Ver RN 5.1					**************************************	

Re	of		QUAR	RN	Ohietiv	os / Atividad	les e Projeto	ve .	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
	<b>.</b> .		PAISS		Objective	os / Alividae	103 0 1 10,010	~	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	1 630	Monitorização	псор
PD_0.1	1 .	A1	QUAR	1.4	Asseg deferiment				jan	dez	53	47			dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferimento processos de io do total de m dos meses]		mensal	Cristina Pereira
PD_0.1	1 A	<b>A1.1</b>	QUAR	1.4	deferiment	o dos proce			jan	dez	28	25		•	dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatóı	dio deferimento processos de io do total de n dos meses]		mensal	Cristina Pereira
PD_0.1	1 A	<b>\1.2</b>	QUAR	1.4	deferiment	deferimento dos processos de Pensá de Velhice no CNP  Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensá de Velhice nos Centros Distritais				dez	25	22			dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatóı	dio deferimento processos de io do total de n dos meses]		mensal	Cristina Pereira
													Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	2	5	22	20	50	12	12	2	22	15	30	15	25	18	12	23	15	40	20	12	21
Global	s	22	2	19	18	45	10	10	•	19	13	27	13	22	16	10	20	13	36	18	10	18

Ref		QUA	R RN		Objetivo	se / Atividad	les e Projeto	\c	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAIS			Objetivo	57 Aliviuau	ies e Frojeto	<i>,</i> 'S	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	0	F	órmula de C	álculo	r esu	Monitorização	vesh
PD_0.2	A	.1 PAIS	S 1.4	def			oo médio de ssos de Inv		jan	dez	145	130		•	dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferiment I processos de rio do total de m dos meses]		Mensal	Cristina Pereira
PD_0.2	A1	.1 PAIS	S 1.4	def		Assegurar o tempo médio de imento dos processos de Invalide no CNP			jan	dez	45	40		•	dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferiment I processos de rio do total de m dos meses]		Mensal	Cristina Pereira
PD_0.2	A1	.2 PAIS	S 1.4	def	erimento		oo médio de ssos de inv Distritais		jan	dez	100	90		•	dio de defe essos, pond	erimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferiment I processos de rio do total de m dos meses]		Mensal	Cristina Pereira
										Š			Centros	Distritais							ă	
	IS	SS, IP	Aveir	0	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	100	70		58	310	64	34	1	00	50	110	85	110	100	64	77	80	75	95	54	60
Global	s	90	63		52	279	57	30		90	45	99	76	95	90	57	69	72	67	85	48	54

Re	∆f	(	QUAR	RN	Ohietiv	os / Atividad	des e Projeto		Periodi	cidade	Meta (	Global	Programa			Indio	ador			Peso	Frequência de	Resp
Ne	<b>5</b> 1		PAISS	KIN	Objettv	OS / Alividad	ies e Frojeto	,s	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designação	0	F	órmula de C	álculo	resu	Monitorização	Kesp
PD_0.3	3 <i>F</i>	A1 (	QUAR	1.4	deferimen	to dos proce	oo médio de essos de pe bsídio por r	ensão	jan	dez	49	44		•	dio de defe essos, pond	rimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferimento processos de io do total de m dos meses]		Mensal	Paula Borges
PD_0.3	з А	\1.1	QUAR	1.4	deferimen	Assegurar o tempo médio de eferimento dos processos de pensã sobrevivência / subsídio por morte CNP  Assegurar o tempo médio de				dez	26	23		•	dio de defe essos, pond	rimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferimento processos de io do total de m dos meses]		Mensal	Paula Borges
PD_0.3	ВА	\1.2	QUAR	1.4	deferimen de sobrev	•				dez	23	20			dio de defe essos, pond	rimento dos derado	de cada cada m	mềs * nº total ês) / Somatór	dio deferimento processos de io do total de m dos meses]		Mensal	Paula Borges
		i i			унининининининин						ā		Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	23	3	28	19	50	15	15	1	8	15	20	16	25	24	15	24	15	31	25	15	18
Global	S	20	)	25	17	45	13	13	1	6	13	18	14	22	21	13	21	13	27	22	13	16

Ref	•		QUAR /	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto	18	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	cador			Peso	Frequência de	
IXO.			PAISS		Objetiv	703 / Alivida	acs c i rojeto	,3	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	ПСОР
PD_0.4	Α	\1	QUAR	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI			jan	dez	80%	88%		de deferir ao pr			tempo o	ro de requeri de deferimen ao prazo de i total de requ 100	ito inferior ou referência /	ا 50	Mensal	Adília Biscaia		
												Centros	Distritais									
	ľ	ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	809		80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
Global	s	889	%	88%	88%	88%	88%	88%	8	8%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%

R	۵f		QUAR	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto	۱e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indio	cador			Peso	Frequência de	
	<b>C</b> 1		PAISS		Objetiv	7037 All Vidu	acs c i rojete		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	•	F	órmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Коэр
PD_0.5	5	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice				jan	dez	70	63		•	dio de defe essos, pon	erimento dos derado	deferir total pr Somató	natório (temp nento de cad ocessos de rio do total d cada um dos	da mês * nº cada mês) / le processos	33,3	mensal	Adília Biscaia
										.L	J	.1	Centros	Distritais								
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	7	0	85	Biar			26		35	15	35	40	50	120	40	40	50	65	40	28	15
Global	s	6	3	76	90	36	18	23		31	13	31	36	45	108	36	36	45	58	36	25	13

Ref		QUAR	RN	Ohiotiv	oo / Atividad	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS		Objettv	OS / Alividad	ies e Frojeto	)5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	F	Fórmula de Ca	álculo	Fesu	Monitorização	Kesp
PD_0.5	А3	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pens social de invalidez			jan	dez	119	107			dio de defe essos, pon	erimento dos derado	deferir total pr Somató	matório (temp mento de cad rocessos de prio do total d cada um dos	da mês * nº cada mês) / le processos	33,3	mensal	Adília Biscaia			
	ISS, IP Aveiro										Centros	Distritais									
			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta		103	100	330	90	37	1	00	50	109	100	105	159	80	105	160	100	95	45	46	
Global	S	107	92	90	297	78	33		90	45	98	90	94	143	72	94	135	90	85	40	41

Re	of	(	QUAR	RN	Objetive	Objetivos / Atividades e Projetos			Periodicidade		Meta Global		Programa	Indicador				Peso	Frequência de			
100	G1	- 1	PAISS	KIN	Objetive				Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	i	órmula de C	álculo	1 630	Monitorização	псор
PD_0.6	5	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)			jan	dez	120	108		Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado			[ Somatório (Data de deferimento - Data de entrada) * (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]		33,3	mensal	Paula Borges		
PD_0.6	5 A	۱.1 ۱	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência no CNP			jan	dez	19	17		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)]		33,3	mensal	Paula Borges			
PD_0.6	5 A	\1.2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência nos Centros Distritais				jan	dez	101	90		proce	dio de defe essos, pon	erimento dos derado	deferime pro (Somató	cessos de ca	nês) * (nº total da mês) / processos de	33,3	mensal	Paula Borges
		100				·							Centros	Distritais				mg			ş	
		ISS,	IP .	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	10	1	69	58	300	62	23	8	30	50	90	58	90	100	54	104	130	67	100	40	44
Global	S	90	)	62	52	270	55	20	7	72	45	81	52	81	90	48	93	117	60	90	36	39

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta Global		Programa	Indicador			Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monitorização	Kesp
RP_0.1	l1	PAISS	1.4	Melhorar o desempenho na certificação da doença profissional	jan	dez	100%	112%		Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Francisc o Marques
RP_0.1	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de organização dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa	jan	dez	90%	100%		% 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	Mensal	Pedro Machado
RP_0.1	A2	PAISS	1.4	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	80%	90%		% 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	33,3	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	80%	90%		% 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	Mensal	Pedro Machado

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indicador			Frequência de	Resp
Rei	PAISS	11.14		Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monitorização	КСЭР
RP_0.3 A1	PAISS	1.4	Assegurar a avaliação do ambiente laboral do posto de trabalho	jan	dez	80%	90%			prazo máximo / Total de relatórios		Mensal	Pedro Machado

# Objetivo Estratégico 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional Requisitos de Negócio: 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e

2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código

2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

2.5 Controlar a gestão de contribuições

contribuições

contributivo

### 36

### 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Ref		QUAR	RN	Ohiotiv	raa / Ativida	des e Projeto	_	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KN	Objettv	OS / Alividad	ues e Frojeto	)5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	ío		Fórmula de C	Cálculo	resu	Monitorização	Kesh
FISC_0.1	l1	QUAR	2.1	Garantir a	a eficácia n contribui	na fiscalizaçã intes	ão a	jan	dez	5500	6050		ações	cessos co s de fiscali contribuint			processos co ões de fiscal contribuin	•	40	Trimestral	DF
D-4		QUAR	RN	Ob :-4:-	//	-l B!-4-		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			<b></b>	Frequência de	<b>D</b>
Ref		/ PAISS	KN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	)\$	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	io		Fórmula de C	Sálculo	Peso	Monitorização	Resp
FISC_0.1	12	QUAR	2.1	Garantir a	a eficácia n contribui	na fiscalizaçã intes	ão a	jan	dez	27	30			ontribuiçõe anuladas Ilhões de e	·		e contribuiçõe anulada (milhões de		e 60	Semestral	DF
		QUAR						Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador				Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	io		Fórmula de C	álculo	Peso	Monitorização	Resp
FISC_0.2	l1	QUAR	2.1	Garantir a	a eficácia n Prestaç	na fiscalizaçã ões	ão a	jan	dez	19500	21450			ssos de fis regados de	scalização a e RSI		rocessos de agregados c	fiscalização de RSI	a <sub>60</sub>	Quadrimestral	DF
		QUAR						Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador				Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã			Fórmula de C	Cálculo	Peso	Monitorização	Resp
FISC_0.3	l1	PAISS	2.1		a eficácia n crime contr	na prevenção ra a SS	o do	jan	dez	3700	4070			os process rados e co			de processo ime instaurad concluíd		O -	Trimestral	DF
		QUAR						Period	icidade	Meta	Global				Indi	cador			-		
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	s	Inicio	Fim	C	S	Programa mensal		Designaçã			Fórmula de C	Sálculo	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
PC_0.3	<b>A</b> 5	PAISS	2.1	GR na se	equência do	DR elaborad os processos ontribuintes		jan	dez	90%	100%		em GR no	gem de DF	R registadas áximo fixado	e a fiscaliza m contribu	nuladas no á sção e regista náximo fixado	adas no praz o/N.º de das no âmbit	<sup>0</sup> 15	Mensal	CDist
										ā		Centros	Distritais								
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	90	0%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global g	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Re	of.		QUAR	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
	-1		PAISS		Objetiv	OS / Alivida	ucs e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de C	álculo	- 1 030	Monitorização	КСЭР
PC_0.4	1	A2	QUAR	2.1	garan personali	ite o acomp zado dos c	or do Contrib canhamento contribuintes de 4 em 4 m	em	jan	dez	75%	80%	***************************************	acompanh	-	idades com lo Gestor do te	acon	l.º de contrib npanhados/n puintes em ca	n.º total de	20	Mensal	CDist
										A	er i i i i i i i i i i i i i i i i i i i		Centros	Distritais								
	ISS, IP Av	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	: (:0	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu		
Meta	С	75	5%	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Global	s	80	)%	80%	80%	80%	80%	80%	8	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resn
I.C.		PAISS		Objetivos / Attvidudes e i rojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	КСЭР
PC_0.4	A5	PAISS	2.1	Garantir a remessa de participações- crime nas datas e quantidades definidas	jan	dez	2110	2321		N.º de participações registadas em GIL com origem nos CDist	N.º de participações registadas em GIL com origem nos CDist	10	Mensal	CDist

### 2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAISS	1414	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
FISC_0.2 I2	PAISS	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações	jan	dez	6250	6875		N.º processos de fiscalização a outras prestações	N.º processos de fiscalização a outras prestações	40	Semestral	DF

### 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

	Ref	(	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indi	cador	Peso	Frequência de	Resp
	I.C.	1	PAISS	144	Objetivos / Attvidudes e i rojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	псор
G	CF_0.8	<b>I</b> 1	PAISS	2.4	Garantir a recuperação de valores indevidos	jan	dez	40%	45%		Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	Saldo recuperado/Saldo referente ao exercício anterior * 100	100	Mensal	Sandra Oliveira

### 2.5 Controlar a gestão de contribuições

Ref		QUAR	RN	Objetiv	os / Atividad	les e Projeto:		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Kei		PAISS	1.14	Objetiv	OS / Alividad	ies e i rojeto.		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	)	Fo	órmula de C	álculo	1 630	Monitorização	Кезр
PC_0.4	A1	QUAR	2.5			das Declara outiva no pra		jan	dez	95%	98%		máxi	SC emitidas imo estabel . = 10 dias	lecido		nitidas no pr lidos de DS	azo/ Total d C) *100	e 40	Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	95	5%	95%	95%	95%	95%	95%	9:	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
lobal S	98	3%	98%	98%	98%	98%	98%	9	8%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
		QUAR						Period	licidade	Meta	Global	Programa			Ind	icador				Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto	)S	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designação			órmula de C	álculo	Peso	Monitorização	
PC_0.4	А3	PAISS	2.5	Garantir	resposta a ı divida	reclamações a	s de	jan	dez	100%	110%		Grau de	e concretiza atividades				do grau de atividades	20	Trimestral	CDist
PC_0.4	A3.1	PAISS	2.5	Garantir	resposta a ا divida no إ	reclamações prazo	s de	jan	dez	89%	94%		prazo m	lamações t náximo esta 60 dias de c	abelecido	à	e reclamaç é 60 dias/ T eclamações		40	Mensal	CDist
	ıss	S, IP					Castelo						Distritais		•				Viana do		
		,	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Branco	(:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C		9%	90%	90%	90%	90%	90%		0%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
lobal	<b>S</b> 9	4%	95%	95%	95%	95%	95%	9	5%	95%	95%	95%	95%	90%	95%	90%	95%	95%	95%	95%	95%
PC_0.4	A3.2	PAISS	2.5	anteriores	a 31.12.20	e reclamaçõe 11, pendente ta de 31.12.	es de	jan	ago	Até 31.08.201	Até 31.07.2013		calendário ou antecip		a atraso (+) n referência	atraso (-	tório do n.º +) ou anteci erência ao p	pação (-) er	n 30	Trimestral	CDist
							ā.			-		Centros	Distritais								
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta		Nté 8.2013 3	A t é 0.06.201	A t é 3 30.06.2013	A t é 3 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.20		t é 6.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 3 30.06.2013	A t é 3 31.08.2013	A t é 3 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.2013	A t é 30.06.20
Global	s A	Até 7.2013 3	A t é 1.05.201	Até 3 31.05.2013	A t é 3 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 31.05.20		t é 5.2013	A t é 31.05.2013	Até 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 3 31.05.2013	Até 3 31.07.2013	Até 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 31.05.2013	A t é 31.05.2013	Até 31.05.201
PC_0.4	A3.3	PAISS	2.5	de 2012, pe				jan	dez	Até 31.12.201	Até 30.11.2013		calendário ou antecip		a atraso (+) n referência	atraso (+	tório do n.º -) ou anteci rência ao p	pação (-) en	n 30	Trimestral	CDist

### 2.5 Controlar a gestão de contribuições

												Centros	Distritais								
		ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiml	ora	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.201	A t é 3 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.201	A t é 3 31.12.2		A t é 1.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013	A t é 31.12.2013
Global	S	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.201	A t é 3 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.201:	A t 3 30.11.2		A t é 0.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013	A t é 30.11.2013
Re	-e	QUA	R RN	Objetive	no / Atividad	les e Projeto		Periodici	dade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência o	de Resp
N.	<b>#</b> 1	PAIS		Objetivo	JS / Alividad	ies e Frojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	)	F	órmula de C	álculo	resu	Monitorizaçã	io Kesp
PC_0.5	5 4	A3 PAIS	S 2.5	propostas				jan	dez	até 50 dias úteis	até 45 dias úteis		Tempo mé da proposta		resentação ão (em dias	incum aprese	primento e	oroposta de	5	Mensal	CDist
\$												Centros	Distritais								
		ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiml	ora	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50	du a	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
Global	s	até 45	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45	du a	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

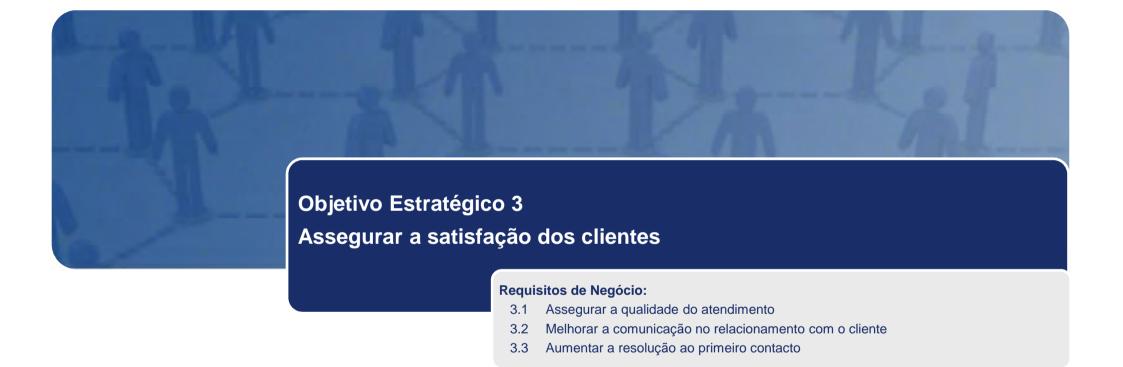
# 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	India	cador	Peso	Frequência de	Resp
Rei		PAISS	KN	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
GCF_0.4	l1	QUAR	2.6	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	Jan	Dez	100%	132%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Trimestral	Sandra Oliveira
GCF_0.4	A1	QUAR	2.6	Diversificação dos canais de recebimentos	Jan	Dez	60%	80%		Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	25	Trimestral	Rute Correia
GCF_0.4	A2	QUAR	2.6	Encerramento TES	Jan	Dez	30%	40%		Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	25	Trimestral	Cláudia Girão
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	25	Trimestral	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	25	Trimestral	Aida Costa

### 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Ref	•	QU.	AR RN		Objetive	se / Atividae	des e Projeto		Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Ne.	•	PAI			Objetivo	os / Atividad	ues e Frojeto	5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	Fórmula de Ca	álculo	F 630	Monitorização	Kesp
PC_0.3	A	3 PAI	SS 2.7		promovend		le remunera ão dos erros es (stock)		jan	dez	-36%	-42%			edução do emuneraçô	s erros das Ses	referente erros da	erros das rei es ao stock i as remunera 31.12.12)-1]	no mês/nº de ções stock a	25	Mensal	CDist
											•••		Centros	Distritais								
	IS	SS, IP	Aveir	о	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	-36%	-55%	6	-90%	-85%	-95%	-95%	-8	35%	-90%	-85%	-95%	-90%	-30%	-90%	-60%	-85%	-75%	-95%	-90%	-85%
Global	S	-42%	-60%	6	-95%	-95%	-100%	-100%	-(	95%	-95%	-95%	-100%	-95%	-35%	-95%	-65%	-95%	-85%	-100%	-95%	-95%

Re	of		QUAR / PAISS RN Objetivos / Atividades e Properties / PAISS 2.7 Assegurar a gestão de remun promovendo a correção dos e remunerações do ano corr						Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
N.	CI.		PAISS	IXIN.	Objetiv	OS / Alividat	ues e Frojeto	3	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	Fesu	Monitorização	Kesp
PC_0.3	3	A4	PAISS	2.7	promoveno	do a correç	ão dos erros	s das	jan	dez	43%	48%		erros o	redução m das remun	iensal dos erações	corrig	ros das rem gidos/N.º de erações entr		15	Mensal	CDist
													Centros	Distritais							A	
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	43	3%	50%	60%	55%	60%	60%	6	0%	60%	60%	60%	60%	35%	60%	50%	60%	55%	60%	60%	60%
Global	s	48	3%	55%	65%	60%	65%	65%	6	5%	65%	65%	65%	65%	40%	65%	55%	65%	60%	65%	65%	65%



### 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

	Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
	IVE		PAISS		Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Resp
CG	C_0.2	l1	QUAR	3.1	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	mar	dez	3,6	4		Pontuação mensal obtida nos inquéritos externos de satisfação com a qualidade do serviço.	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).	100	Mensal	DCGC

Re	f	QUA /	R RN	Ohiet	ivos / Ativio	dades e Proj	ietos	Periodi	cidade	Meta	Global	riog				Indica	ıdor			Peso	Frequência de	Resp
110		PAIS		O D J C C	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		,0.00	Inicio	Fim	С	S	mei	nsal	Des	signação		Fórr	nula de Cá	Iculo	. 000	Monitorização	Коор
CGC_0.3	3 A´	1 QUA	R 3.1	Imple	ementar o atendimento por marcação			jan	dez	18	22		entros Di	Atendimento postos de funcionar	de Serviços com um o atendimen por marca	u mais to a	Atendime postos	o de Serv nto com u de atendir nar por ma	m ou mais mento a	100	Anual	DCGC Cdist
	IS	S, IP	Aveiro	Beja	Castalo				Évoi	ra Fa	aro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Meta	С	18	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
Global	s	22	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1

Re	f	QUA	RN	Ohieti	vos / Ativid	lades e Proi	etos	Periodio	cidade	Meta	Global	Progr	ama			Indica	dor			Peso	Frequência de	Resp
I C	•	PAIS		Objeti	vos, Alivio	iddes e i roj	CiOS	Inicio	Fim	С	S	men	sal	Desi	gnação		Fórm	ula de Cálo	culo	1 030	Monitorização	Кезр
CGC_0.	3 A4	4 PAIS	3.1		•	ntagem de d ra igual ou inutos		jan	dez	34%	309			% de clientes espera igual mi Distritais			superior a	de espera	igual ou s / N.º de	25	Mensal	Cdist
	IS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora F	aro	Guarda	Leir		Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Meta	С	34%	35%	12%	49%	12%	11%	12%	109	% 4	11%	8%	359	% 65%	9%	50%	21%	34%	27%	23%	18%	65%
Global	s	30%	31%	n.a.	44%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a	a. 3	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

### 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Ref		Ql	JAR	RN	Ohiot	tivos / Ativi	dades e Proj	intos	Periodio	cidade	Meta	Global	Programa	1			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PA	iss		Objet	iivos / Alivi	uaues e i ioj	jetos	Inicio	Fim	С	S	mensal		Des	ignação		Fórm	nula de Cál	culo	1 630	Monitorização	Kesp
CGC_2.2	l1	PΑ	ISS	3.1			competência do Atendim		mar	dez	100%	110%		G		ncretização vidades	das	Média por concretiza (A1(6		atividades	100	Anual	Maria José Freire
CGC_2.2	A1	PΑ	ıss	3.1	Impleme		s de formaç radores	ção aos	mar	dez	40%	45%				dores que n 21h de forr		(Nº de aten formação o ateno		Nº total de	60	Anual	NFDC
i	Ī								.B		Ē	.k	Centro	os Distri	itais			š					
	ISS	S, IP	P	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora Fa	aro G	uarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Meta C	4	0%		40%	40%	40%	40%	40%	40%	40	% 40	)%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Global S	4:	5%		45%	45%	45%	45%	45%	45%	45	% 4	5%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%
CGC_2.2	A2	PΑ	ISS	3.1	melhoria de melho	que deco oria indica	mentação a rram das pr das pelo Nú Qualidade	ópostas	mar	dez	80%	85%		G		ncretização vidades	das	(Nº de atividad			40	Trimestral	NGQ

### 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente

98%

98%

98%

Ref		QUAR /	RN	Ohica	ivos / Ativi	idades e B	roiotos	Periodi	cidade	Met	a Global	Prog	jrama			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KN	Objeti	ivos / Ativi	idades e P	rojetos	Inicio	Fim	С	s	me	nsal	Des	signação		Fórn	nula de Cá	culo	Peso	Monitorização	Kesp
CGC_0.1	l1	PAISS	3.2	Gara	entir a ges Seguran	tão do Po iça Socia		jan	dez	360	48	80		Nº de pági	nas atualiza	ıdas	Nº de veze são	s em que o atualizad		100	Mensal	on
Ref		QUAR /	RN	Ohioti	ivos / Ativi	idados o B	raintas	Periodi	cidade	Met	a Global	Prog	ırama			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
IXEI		PAISS		Objeti	ivos / Alivi	iuaues e i	TOJETOS	Inicio	Fim	С	s	me	nsal	Des	signação		Fórn	nula de Cá	culo	1 630	Monitorização	Kest
CGC_0.5	l1	PAISS	3.2	Otimizar		es de info SS	rmação do	jan	dez	100%	120	)%			ncretização vidades	das	Média po concretiza			100	Mensal	Marin a Ferrei
CGC_0.5	A1	PAISS	3.2	inforr	e conceç mação co ificados na Proj	nforme P	rojetos	jan	dez	100%	100	)%		Grau de Cum de	primento do projeto	plano		jetos com o prazo/ n. ojetos * 1	o total de	80	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira
CGC_0.5	A2	PAISS	3.2	Control	lar o n.º d rea	e replane tivos	amentos	jan	dez	1	0			Grau de Proa do	tividade na ( projeto	Gestão	N.º de repla Nº to	aneament otal de pro		20	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira
Ref		QUAR	RN	Ohieti	tivos / Ativi	idades e P	rojetos	Periodi	cidade	Met	a Global	Flog	jrama			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
1101		PAISS		Object	ivos / Alivi	iuuucs c i	10,0103	Inicio	Fim	С	s	me	nsal	Des	signação		Fórn	nula de Cál	culo	1 030	Monitorização	КСОР
CGC_1.2	l1	PAISS	3.2	ISS nos P		Cidadão,	páginas do Empresa e edor	jan	dez	120	24	0		Nº de páginas atu	do ISS nos alizadas	Portais		s em que o atualizad		100	Mensal	ON
		QUAR				_	_	Periodic	cidade	Meta	a Global	Prog	rama			Indic	ador			_	Frequência de	_
Ref		/ PAISS	RN	Objeti	ivos / Ativi	dades e Pi	rojetos	Inicio	Fim	С	s	mar		Des	ignação		Fórm	ula de Cál	culo	Peso	Monitorização	Resp
CGC_2.4	A4	PAISS	3.2		oonder ate nações es reclan			jan	dez	80%	98%	%		respondidas	mações escr no prazo má belecido				máximo (15 otal de	40	Mensal	DCGC Cdist
											Ce	entros	Distritais					8				
	ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Braganç	a Castelo Branco	Coimbra	Évo	ora F	Faro	Guarda	Le	iria Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Meta C	80	)%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80	% 8	80%	80%	80	0% 80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

98%

98%

### 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resn
I.C.		PAISS		Objetivos / Attvidudes e i rojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	Кезр
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	50	Mensal	Marina Ferreira

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
IVE		PAISS		Objetivos / Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Кезр
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 po	ode ser	utiliza	do de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem signi	ificado)									
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	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	India	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAÍSS	1.14	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.7 A4	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	18	mensal	Ana Guimarã es

# 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 Objetivos / Atividades e Projeto Assegurar o planeamento das atividades do	idados o Projetos	Perio	dicidade	Meta	Global	Programa		Indic	cador			Peso	Frequência de Monitorização	Resi		
Rei				Objetivos / Ativ	idades e Projetos	Inicio	Fim	С	s	mensal	Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	Peso	Monitorização	Kes
PE_0.1	l1	PAISS	5.4	produzir todos os produto com os níveis de serviç	o das atividades do ISS, IP es de planeamento de acord o e requisitos de qualidade inidos.						,	Ver RN 5.4						
PE_0.1	A1	PAISS	5.4		evista do PAISS do ano nos previstos.						1	/er RN 5.4						
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenaçã	o da elaboração do PAISS d seguinte	0					1	/er RN 5.4						
PE_0.1	А3	PAISS	5.4	Promoção e coordenaçã	o da elaboração do QUAR o seguinte	0					1	/er RN 5.4						
PE_0.1	A5	PAISS	5.5	Implementar o sist Planeamento, na vertent o cumprimento do plano	ema de informação do e planeamento, assegurand de projeto nas atividades d lidade do GPE						1	Ver RN 5.5						
PE_0.1	A6	PAISS	4.1		olano de formação e do GOISS	jan	dez	80%	90%	X	Grau de cumprimen de formaçã	•		rmandos ab nandos prev	orangidos/ N <sup>o</sup> vistos * 100	8	Pontual, na data de execução da formação.	GPE\UPC G
Def		QUAR	DN	Objetives / Ati	idadaa a Draiataa	Perio	dicidade	Meta	Global	Programa		Indio	cador			Book	Frequência de	В
Ref		QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Ativ	ridades e Projetos	Perio Inicio		Meta C	Global S	Programa mensal	Designaçã			órmula de Ca	álculo	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
<b>Ref</b>		/ PAISS	RN	Garantir que 40% ISS, IP frequente	dos trabalhadores do n no mínimo 7 horas rmação	Inicio					<b>Designaçã</b> % de trabalhado formação	res com	(Nº de com for ano) / (n	trabalhador mação - aci nédia mensa	es distintos umulado no al móvel - no alhadores do	100	Frequência de Monitorização Mensal	Alice Oliveira
	A1.I1	PAISS	RN	Garantir que 40% ISS, IP frequente	dos trabalhadores do n no mínimo 7 horas rmação	jan	Fim	С	S	mensal	% de trabalhado	res com	(Nº de com for ano) / (n	trabalhador mação - aci nédia mensa n.º de traba	es distintos umulado no al móvel - no alhadores do 100	100	Monitorização	Kesp
	A1.I1	/ PAISS	RN	Garantir que 40% ISS, IP frequenter de fo	dos trabalhadores do n no mínimo 7 horas rmação	jan	Fim	С	S	mensal	% de trabalhado formação	res com	(Nº de com for ano) / (n	trabalhador mação - aci nédia mensa n.º de traba	es distintos umulado no al móvel - no alhadores do 100	100	Monitorização	Kesp
	A1.I1	PAISS	4.1	Garantir que 40% ISS, IP frequenter de fo	dos trabalhadores do n no mínimo 7 horas rmação  Bragança  Cas Bra	jan co	<b>Fim</b> dez	<b>C</b>	<b>\$</b>	mensal  Centros	% de trabalhado formação	res com	(Nº de com for ano) / (n ano - do	trabalhador mação - aci nédia mensa n.º de traba ISS, IP) * 1	es distintos umulado no al móvel - no alhadores do 100	o 100 O Viana do	Monitorização  Mensal	Alice Oliveira

R	of	Q	JAR / R	N	Ohietivo	ns / Atividad	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
``	<b>.</b>	P/	iss		Objetive	75 / All Vidae	103 0 1 10,010		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	)	F	órmula de Cá	álculo	1 630	Monitorização	Кезр
RH_0.	0.4 A1.12 PAISS 4.1				realização formaç	o do Plano c ão	le	jan	dez	55%	65%		Grau de	Execução	do Plano		ações realiz ões prevista		100	Mensal	Alice Olivei ra	
													Centros	Distritais							211111111111111111111111111111111111111	
		ISS, IF	Av	eiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	55%	5	5%	55%	55%	55%	55%	5	5%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%
Global	s	65%	6	5%	65%	65%	65%	65%	6	5%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%

# 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Nei	PAISS	1014	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
CGC_1.4 I1	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	100	Mensal	OC

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAISS	- KIN	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
CGC_1.5 I1	PAISS	4.2	Garantir a atualização da intranet do ISS para partilha de informação por todos os colaboradores	jan	dez	1560	1800		Nº de vezes em que os conteúdos são validados	Nº de vezes em que os conteúdos são validados	100	Mensal	OC

QUAR Ref /	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	Global	Programa	India	ador	Peso	Frequência de	Resp
PAISS	1.1.	Objetivos / Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
RH_0.3 I1 PAISS	4.2	Promover atividades de voluntariado	Jan	Dez	80%	100%		Taxa de cumprimento das atividades	(Nº de atividades realizadas no prazo / Nº de atividades previstas) * 100	-	Trimestral	Alice Oliveira

QUAR Ref / RM	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
PAISS	Objetivos / Attvidades e Frojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	- 1630	Monitorização	Kesp
RH_0.3 A1 PAISS 4.2	Participação do ISS, IP em ações coletivas de voluntariado	jan	dez	15 ações	20 ações		Cumprimento das ações	Nº de ações realizadas	1	Trimestral	Alice Oliveira

### 4.3 Melhorar as condições de trabalho

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta (	Global	Programa	Indi	cador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KN	Objetivos / Attividades e Projetos	Inicio	Fim	С	s	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
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 cumprimento das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	-	Mensal	Alice Oliveira
RH_0.2	A1	PAISS	4.3	Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas de SSTA aos trabalhadores (8sessões*20serviços))	jan	dez	80%	100%		% de sessões realizadas	(Nº sessões realizadas / Nº total de sessões planeadas) * 100	30	Trimestral	Alice Oliveira
RH_0.2	A2	PAISS	4.3	Análise e avalição dos edifícios selecionados para implementação das medidas de SCIE	jan	dez	18 edifícios	25 edifícios		N.º de edifícios avaliados	N.º total de edifícios avaliados	30	Trimestral	Alice Oliveira
RH_0.2	А3	PAISS	4.3	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados	jan	dez	50%	60%		Taxa de execução do plano comunicação	(Nº de atividades realizadas / Nº total de atividades do planeadas) * 100	40	Mensal	Alice Oliveira

### 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

Ref		QUAR /	RN	Object:	oo / Athrists	des e Projeto		Periodi	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	D
Ket	I	PAISS	KN	Objetiv	US / Ativida	ues e Projeto	5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	io		Fórmula de C	Sálculo	Peso	Monitorização	Resp
RH_0.1	l1 (	QUAR	4.4	Assegurar o	o atendime trabalhad	nto atempad lores	do aos	jan	dez	100%	122%		Grau d	e cumprim atividade			a ponderada etização das		100	Mensal	Alice Olivei
RH_0.1	A1 '	QUAR	4.4		encaminhar eta, via Cor	mento ou res ntacto RH	sposta	jan	dez	2,2 du	1,7 du			médio de r os (em dia			natório dos t ta a pedidos pedido:	s / No total de	e 10	Mensal	Lurdes Lourenç
							<u>L</u>					Centros	Distritais			<u> </u>	F				
	ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	2,2	du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2 du	2,2	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
Global S	1,7	du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7 du	1,7	du 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
RH_0.1	A2 (	QUAR	4.4			mente a aná sos de Jorna uas		jan	dez	80%	95%		% de pr	ocessos tr prazo	atados no		e processos o / nº total de tratados)*	processos	20	Mensal	Luraes Lourenç o/Bruno
	ISS.	ь					04-1-					Centros	Distritais		••••			9	\ /:	***************************************	
	133,	IF .	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	809	%	80%	80%	80%	80%	80%	80	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global S	959	%	95%	95%	95%	95%	95%	95	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	А3	QUAR	4.4	instrução d		mente a aná os de Estatu Estudante		jan	dez	90%	95%		% de pr	ocessos tr prazo	atados no	prazo /	processos tr nº total de p os nos 3 mes	processos	20	Trimestral	Lurdes Lourenç
												Centros	Distritais			å					
	ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	909	%	90%	90%	90%	90%	90%	9(	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global S	959	%	95%	95%	95%	95%	95%	98	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	A4 10	QUAR	4.4			ta a pedidos nente ao inío		jan	nov	80%	100%		trabalhado de autofori pra	res relativ nação ass zo estabel	ntes do início	autofo prazo	o total de pe ormação resp estabelcido dos de autofo 100	pondidos no /Nº total de		Mensal	Margarida Cordeiro
	100											Centros	Distritais		••••			\$			
	ISS,	IP .	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	809	%	80%	80%	80%	80%	80%	80	0%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Global S	100	%	100%	100%	100%	100%	100%	10	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

RH_0.	1	A5	QUAR	4.4			e resposta s ação a bolse		jan	dez	11 du	7 du			médio de re os (em dia:			atório dos te a a pedidos pedidos	/ No total de	20	mensal	Fernand a Freire
RH_0.	1	A6	QUAR	4.4	Resposta	após decis RH	ão, via Cont	tacto	jan	dez	2,2 du	1,7 du			médio de re os (em dias	•		atório dos te a a pedidos pedidos	/ No total de	10	Mensal	Lurdes Lourenç o
Y													Centros	Distritais								
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	2,2	du 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	2,2 du	2,2 du
Global	s	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	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 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

5.7 Racionalização de recursos

5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAÍSS		Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
AGI_0.1 A3.	.1 PAISS	5.1	Implementar novos temas SESS-WEB (datamarts), de acordo com as necessidades reportadas pelos SC / GPE, e o planeamento acordado com o II, IP	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	30	Mensal, a partir da data de arranque dos projetos	Carlos Pereira

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
IVGI		PAISS	1114	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Кезр
AGI_0.3	A1	PAISS	5.1	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"	jan	dez	95% dentro do prazo	100% dentro do prazo		Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	50	Mensal, a partir da data de aprovação da Ficha de Abertura do Projeto	Ana Isabel Carvalho

Ref	QUAF	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
I.C.	PAISS		Objetivos / Atividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 636	Monitorização	КСЭР
AGI_0.3 A2	2 PAISS	5.1	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"	jan	dez	90% dentro do prazo	100% dentro do prazo		Grau de cumprimento dos planos de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	20	Mensal, a partir da fase de testes do projeto.	Fátima Fernandes

Ref		QUAR	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto	e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indio	ador			Peso	Frequência de	Resp
I.C.		PAISS		Objetiv	OS / Alivida	uco e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 030	Monitorização	КСЭР
JC_0.3	A28, I1	PAISS	5.1	Assegurar o área		e produtivida ão jurídica	ade na	jan	dez	53	58,3		proteção j	tividade na jurídica (At le Process	v. 1-Registo		processos ins ssoa/dia de t	struídos por trabalho	-	Mensal	GAJC
***************************************												Centros	Distritais								
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	C 5	53	53	53	53	53	53		53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Global	<b>S</b> 5	8,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	5	8,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3

Re	ef		QUAR	RN	Ohietivo	ns / Atividad	les e Projeto	ı <b>c</b>	Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
	٠.		PAISS		CDjourt	50 / / tti Viddo		•	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo		Monitorização	Коор
JC_0.3	з Д	\28, I2	PAISS	5.1	Assegurar o área	os níveis de a da proteçã		ade na	jan	dez	13,9	15,3		proteção ju		. 2-Instrução oposta de		propostas o tadas por pe trabalho	essoa/dia de	-	Mensal	GAJC
													Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	: (:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	13	,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	1	3,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9
Global	s	15	,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	1	5,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3

Ref		QUAR	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	icador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KN	Objetiv	OS / Ativida	ues e Frojeio	5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	ſ	Fórmula de Cá	álculo	F 630	Monitorização	Vesh
PC_0.1	A1	PAISS	5.1	•	•	ade, eficiênc o dos proce SVIP		jan	dez	98,5%	99,5%	X	Taxa de	convocato	órias SVIT	de ber pela pr bolsa beneficiá vez d	convocatória neficiários qu imeira vez o de convocáv ários que inte o 5º nível da cáveis para s	ue integram 5 º nível da veis / Nº de egram pela 1 I bolsa de	100	Mensal	DPC
i										ā	.i	Centros	Distritais						i	.d	
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	98	,5%	98%	98%	98%	98%	98%	9	3%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Global S	99	,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99	,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%

Re	of		QUAR	RN	Ohietiv	ne / Atividad	les e Projeto	c	Periodi	cidade	Meta (	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
	<b></b>		PAISS		Objetiv	J3 / All Vidae	103 0 1 10,010		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 030	Monitorização	КСЭР
PC_0.2	2	A1	PAISS	1.4	Assegurar a das Pre		eficácia da ( Parentalidade							Grau de	e concretiz atividades	3		ponderada tização das		100		
PC_0.2	2 /	A1.1	QUAR	1.4	Cumprir os pra dos pr		ência no defe parentalidade									Ver RN 1.4						
PC_0.2	2 /	A1.2	PAISS	1.4	Cumprir os pra dos subsí		ência no defe de parentalida									Ver RN 1.4						
PC_0.2	2 A	<b>\1.3</b>	QUAR	5.1	Assegurar média nas <sub>l</sub>		de produtivio de parental		jan	dez	44,5	49		Nº de Req	uerimento: por PDT	s concluídos		al de requer os / (Média I de Dias úte	RHETI * Tota	ıl 20	Mensal	CDist
												A	Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	44	,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44	1,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5
Global	s	49	9	49	49	49	49	49	4	.9	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

Re	٠.6		QUAR	RN	Objeti	voo / Ativido	des e Projeto		Periodio	cidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
N.	<b>#1</b>	ļ	PAISS	KN	Objeti	vos / Ativida	ues e Frojeto		Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	ío		Fórmula de C	álculo	resu	Monitorização	vesh
PC_0.2	ļ	A2	PAISS	1.4			a eficácia da ( e desemprego							Grau o	de concretiza atividades			dia ponderada cretização das		100		
PC_0.2	Α	2.1	QUAR	1.4	Cumprir os p dos		rência no defe desemprego	erimento								Ver RN 1.4						
PC_0.2	А	2.2	PAISS	1.4	Cumprir os p do sub		rência no defe de desempreg									Ver RN 1.4						
PC_0.2	2 A	2.3	QUAR	5.1			de produtivi e desempreç		jan	dez	18,4	20,2		Nº de Req	uerimento por PDT	s concluídos -		requeriment lia RHETI * T úteis)			Mensal	CDist
		h								J			Centro	s Distritais			L			I		
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coin	nbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	18,	4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18	,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4
Global	s	20,	2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20	,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2	20,2

Re	F	QL	JAR	RN	Ohietiv	os / Atividad	des e Projeto	·e	Periodi	cidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
i Ne	•	PA	iss		Objetiv	OS / Alividad	ies e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	o	i	Fórmula de C	álculo	1 630	Monitorização	Nesp
PC_0.2	A		AI SS	1.4		eficiência e a s Prestações	a eficácia da ( de doença	Gestão						Grau de cor	ncretização (	das atividades		ia ponderada o retização das		100		
PC_0.2	A	3.1 QI	JAR	1.4	Cumprir os prodo:	azos de refer s processos o		erimento								Ver RN 1.4						
PC_0.2	A	3.2 QI	JAR	5.1		r os níveis o prestações	de produtivi de doença	dade	jan	dez	154,8	170,3		Nº de Req	uerimento: por PDT	s concluídos		al de requer los / (Média l de Dias úte	RHETI * Tota	al 20	Mensal	CDist
		i		i.									Centros	Distritais							.i	
	ا	ISS, IP	ı	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coir	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	154,8		154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	15	4,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8
Global	S	170,3		170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	17	0,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3

Ref		QUAR	RN	Objetiv	oo / Atividos	les e Projeto		Periodi	cidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	NI	Objetiv	OS / Alividad	ies e Frojeio	5	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	resu	Monitorização	vesh
PC_0.	A4	PAI SS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Ges das Prestações Familiares  Cumprir os prazos de referência no deferim			Gestão						Grau de cor	ncretização d	das atividades		a ponderada o etização das		100		
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4			ência no defe ono de famíl									Ver RN 1.4						
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4	Cumprir os pra dos processo											Ver RN 1.4						
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1		r os níveis o prestações	de produtivi familiares	dade	jan	dez	11,4	12,6		Nº de Req	uerimentos por PDT	s concluídos		al de requer os / (Média l de Dias úte	RHETI * Tota	l 20	Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		nbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	C 1	1,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	1	,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
Global	S 1:	2,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12	2,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6

Re	£	QUAR	RN	Ohio	tivos / Ativida	dos o Projeta		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
Ne	•	PAISS		Obje	livos / Aliviua	ues e Frojett	,s 	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de C	álculo	F 650	Monitorização	Vesi
PC_0.2	AS	) PAISS	1.4		a eficiência e a ão de Rendime								Grau de cor	ncretização (	das atividades		ia ponderada retização das		100		
PC_0.2	A9.	.1 PAISS	1.4	Cumprir os p dos process	orazos de refer os de RSI	ência de defe	rimento								Ver RN 1.4						
PC_0.2	<b>A</b> 9.	.2 PAISS	5.1	Assegura	ır os níveis d RSI	e produtivida	ade no	jan	dez	6	7,9		Nº de Req	uerimento por PDT	s concluídos		al de requer los / (Média de Dias út	RHETI * Tota	al 20	Mensal	CDist
•••••			· &							••• <del>•</del>		Centros	Distritais							ā	<u>å</u>
							Castelo Branco	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	6 <b>6</b> 6 6 6 6 7,9 7,9 7,9 7,9 7,9		6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
Global	s			7,9	7	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			

Ref	QUAR / RN Objetivos / Atividades e		des e Projeto	e	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	cador			Peso	Frequência de				
I.C.		PAISS		Objetiv	os / Alivida	ucs e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Cá	álculo	1 030	Monitorização	Коор
PC_0.3	A1	PAISS	5.1	Melhorar o t das		esposta no r es de TCO	registo	jan	dez	89%	94%		TCO re	gistadas at	lificações de é 30 dias alendário)	regista	e qualificaçõe das até 30 c ções de TCC * 100	lias / n.º de	) 25	Mensal	CDist
					8,000,000		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,					Centros	Distritais	<b></b>			ng			211111111111111111111111111111111111111	
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	8	9%	90%	90%	90%	90%	90%	9	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global	<b>s</b> 9	4%	95%	95%	95%	95%	95%	9	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

QUAR

### 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Indicador

Indicador

Ret		1 / 1	RN	Obietiv	/os / Ativida	des e Projeto	)S												Peso	~	Resp
		PAISS		,			_	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	ı	Fórmula de C	álculo		Monitorização	
PC_0.3	A2	QUAR	5.1	processos		a decisão do os ao empre elecido		jan	dez	90%	95%	X	emprego		-	ao en at proce	processos d nprego com é 30 du / Nº essos de inc rego com de	1.ª decisão total de entivos ao	20	Mensal	CDist
												Centros	s Distritais								
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	90	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global 5	95	5%	95%	95%	95%	95%	95%	9	5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Ref		QUAR	RN	01:	/ Δ4:-:-			Periodi	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	<b>.</b>
Rei		PAISS	KIN	Objetiv	/OS / Ativida	des e Projeto	)S	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	l	Fórmula de C	álculo	reso	Monitorização	Resp
PC_0.4	A4	QUAR	5.1		tir a emissã nulários A1/	io/recusa do ⁄E101 EEE	os	jan	dez	100% até 3 dias úteis	100% até 2 dias úteis	x	A1/E101 E at	EE emitido té 3 dias út	ormulários os/recusados teis 2 dias úteis)	`/red ref fo	formulários cusados no p erência / N.º ormulários en /recusados)	prazo de total de nitidos/	100	Mensal	CDist
												Centros	s Distritais								
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
				4000/	100%	100%	100%	10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		0%	100%	100%				/0													
Meta Global	até	0% 3 du 0%	100% (3 du) 100%	100% (3 du) 100%	(3 du)	(3 du) 100%	(3 du)		du) 10%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%	(3 du) 100%

Programa

Meta Global

Periodicidade

Periodicidade

Objetivos / Atividades e Projetos

		PAISS	3			-	lı	nicio	Fim	С	S	IIIeiisai		Designaçã	0	F	Fórmula de Cá	álculo		WOTHOTIZAÇÃO	
PC_2.1	A1	l PAISS	5.1			o de pendent o prazo defir		jan	dez	90%	95%	X	cidadão a m			trata definio	de pedidos p dos no prazo do/ N.º total d dentes tratad	máximo de pedidos	95	Mensal	CDist
												Centros	Distritais								
	IS	SS, IP	Aveiro	) Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coin	nbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90	1%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Global	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Programa

Meta Global

Pega Frequência de

Frequência de

Ref		QUAR	RN	Objetiv	os / Atividad	des e Projeto		Period	dicidade	Meta	Global	Programa			Indio	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS		Objetiv	OS / Alividad	ies e Frojeto	<i>'</i> S	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	0	F	órmula de Ca	álculo	resu	Monitorização	Kesp
PC_2.2	A2	QUAR	5.1	global em		utividade m ão e Qualific os PDT		jan	dez	52	54	X	Produtivida  Distritais	ide média	global de IQ	em IDQ	al de registos e GTE / (Mé otal de Dias		30	Mensal	CDist
	ISS	S, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	(:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	52	50	47	50	47	47		48	47	48	47	48	57	47	57	48	50	47	47	48
Global	s	54	53	49	53	49	49		50	49	50	49	50	60	49	60	50	53	49	49	50

Re	of		QUAR	RN	Ohietivo	se / Atividad	des e Projeto	ا	Periodi	cidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
i c	GI		PAISS	- 111	Objetive	75 / Alividad	ies e i rojeto		nicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.1	1 .	A4	QUAR	5.1			idade média nsão de Vel		jan	dez	8,7	9,6				mentos de Incluídos por		al de requeri os / (Média f de Dias úte	RHETI * Tota	l 25	Mensal	Cristina Pereira
													Centro	s Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	8,	7	12	2,5	6	2,5	6	10	0,4	2	10	5	12	14	6	14	8	10	2,5	2,5	10
Global	s	9,	6	14	3	9	3	7	1	1,8	3	11	6	14	16	7	16	10	11	3	3	12

Re	ıf.		QUAR	RN	Ohietiv	vos / Ativida	des e Projeto	ıe	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
, inc	•		PAISS		Objeti	VOS / Ali Vida	ucs c 1 10jete		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Cá	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.2		۹4	QUAR	5.1			idade média nsão de inva		jan	dez	6,8	7,5				mentos de concluídos		al de requeri os / (Média F de Dias úte	RHETI * Tota	l 25	Mensal	Cristina Pereira
7													Centros	Distritais								
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém		Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	6,	,8	12	1,7	5	2	3,5	6	6,4	2	6	5	15	10,5	7	10,5	8	7	5,2	3	5
Global	s	7,	,5	14	2	6,5	2,2	3,9		7	3	6,6	5,5	19	11,6	8	11,6	9	7,7	5,7	3,3	5,5

Re	o.f		QUAR	RN	Objetiv	os / Ativida	des e Projeto		Perio	dicidade	Meta	Global	Programa			Indio	ador			Peso	Frequência de	Resp
IX.	GI		PAISS		Objetiv	OS / Alividad	ues e Frojeto	<b>'</b> 5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	resu	Monitorização	Kesp
PD_0.3	3	A4	QUAR	5.1	reque	rimentos d	idade média e pensão de sídio por mo	)	jan	dez	5,9	6,5		de sobrev morte d		s de pensão ubsídio por por PDT		al de requer os / (Média I de Dias úte	RHETI * Tota	al 25	Mensal	Paula Borges
		100				my annual an	ngarana ana			gr			Centros	Distritais	···			mę manana manana s			ngaaaaaaaaaaaaaaaaaa	
		ISS,	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	( : (	oimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	5	,9	12,8	2,6	4,5	2,5	3,9		7,3	3	5,2	4	7,6	4,9	6	17,2	7,4	4	3,3	3,3	13,3
Global	s	6	,5	14,1	3	5	2,8	4,3		8	4	5,7	4,4	8,4	5,4	7	18,9	8,1	4,4	3,6	3,6	14,6

Re	s f		QUAR	RN	Objetive	se / Atividad	les e Projeto	ا ا	Periodi	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
i Ne	-1		PAISS		Objetive	JS / Alividad	ies e i rojeto		nicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.4	ļ. ,	А3	PAISS	5.1		a produtivi equeriment	idade média os CSI	ı nos	jan	dez	9,1	10			mentos CS essoa dia t	SI concluídos rabalho		al de requeri os / (Média f de Dias úte	RHETI * Total	50	Mensal	Adília Biscaia
													Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém		√iana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	9,	1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1
Global	s	10	0	10	10	10	10	10		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Ref		Ql	JAR /	RN	Ohietiv	os / Atividad	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	
Itei		PA	iss		Objectiv	os / Alividae	103 0 1 10,010		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Cá	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.5	Αŧ	5 PA	ıss	5.1			dade média ensão socia		jan	dez	3,6	4		Nº de requ	uerimentos por PDT	concluídos		al de requeri os / (Média F de dias úte	RHETI * Tota	l 33,3	Mensal	Adília Biscaia
7													Centros	Distritais								
	IS	SS, IP		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	3,6		5,8	1,3	3	2,3	3,5	3	3,4	3	4,9	1,4	2,4	3,6	4	4,1	1,5	4,9	3,5	3,8	6,6
Global	s	4		6,4	2	3,3	2,5	3,9	3	3,7	4	5,4	1,8	2,6	4	5	4,5	1,7	5,4	3,9	4,2	7,3

### 5.3 Controlar a execução do Orçamento

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	India	cador	Peso	Frequência de	
KGI	PAISS	I.I.	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
APO_0.3 I1	PAISS	5.3	Otimizar o custo de arrendamento dos imóveis	jan	dez	10%	11%		Taxa de redução do custo de arrendamento	(Valor de arrendamento no ano /Valor de arrendamento no ano n-1)*100	-	Mensal	Rui Tavares

Ref	c	QUAR	RN	Ohietivo	os / Atividad	es e Projeto		Periodi	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência d	
Kei	P	PAISS		Objetive	75 / Alividad	es e i rojeto		nicio	Fim	С	S	mensal		Designação		Fo	órmula de C	álculo	1 630	Monitorização	o Kesp
GCF_0.1	A1 F	PAISS	5.3	Assegura contabilís		jan	dez	100% até ao dia 7	100% até ao dia 6	X	cal (Ref. 0	e cumprim endário fixa C=dia 7, S=	ado	ence	meses com rradas até : ncia/12 me	ao dia de	5	Mensal	Ana Castelo Branco		
												Centros	Distritais							,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	
	ISS, I	Р	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
<sub>Meta</sub> C	100% ao dia		00% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7		até ao ia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	dia 7	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
Global S	100% ao dia		00% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6		até ao ia 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	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6

R	Ref		QUAR	RN	Ohietiv	os / Ativida	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	ador			Peso	Frequência de	Resp
	(CI		PAISS	1414	Objetiv	OS / Atividat	ues e i rojeto		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	•	F	órmula de Cá	álculo	1 630	Monitorização	Kesp
GCF_0	).1	А9	QUAR	5.3			azo médio d uras de 25 d		jan	dez	25	23		Grau de cu	ımprimento fixados	dos prazos	compro mê:	(Somatório d omissos regis a dividir pe sado a forne 365/12	istados por elo valor	5	Mensal	Susana Oliveira
	<del>.</del>												Centros	Distritais								
		ISS,	IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coi	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	2	5	25	25	25	25	25	2	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Global	s	23	3	23	23	23	23	23	2	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta G	ilobal	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
AGI_0.6	A1.1	PAISS	5.4	Assegurar o tratamento de pedidos de serviços dentro dos prazos estabelecidos	jan	dez	20	17		Tempo médio de resposta a pareceres técnicos	Somatório dos tempos de resposta/nº de pedidos elaborados	40	Mensal	Fátima Fernand es
		QUAR			Periodi	icidade	Meta G	ilobal	Programa	India	ador		Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monitorização	Resp
AGI_0.6	A1.2.2	PAISS	5.4	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional de 2ª Linha.	mar	dez	70%	80%		Percentagem anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional	(Nº de pedidos de apoio fechados em 2013 pela 2ª linha/nº de pedidos de apoio entrados na 2ª linha em 2013) * 100	60	Mensal	Fátima Fernandes
		QUAR			Periodi	icidade	Meta G	ilobal	Programa	Indic	ador		Frequência de	
Ref		/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Monitorização	Resp
APO_0.4	I1	PAISS	5.4	Assegurar a inserção na plataforma eletrónica de processos administrativos de empreitadas e aquisições de bens e serviços	jan	dez	85%	90%		% de processos inseridos na plataforma eletrónica	(nº total de processos inseridos na plataforma superiores a 5.000,00 euros/nº total de processos superiores a 5.000,00 euros)*100	-	Mensal	Sandra Gomes
		QUAR			Daviad	icidade	Meta G	Nabal		l al	cador		Ĭ	
Ref		/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	C	S	Programa mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Peso	Frequência de Monitorização	Resp
APO_0.5	I1	PAISS	5.4	Otimizar o processo de gestão dos contratos de prestação de serviços de continuidade	mar	dez	100%	117%		Grau de concretização dos objetivos	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Sandra Gomes
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	30	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	100% 0 atrasos	100% -5 du		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	30	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 processos 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) * 100	40	Mensal	Sandra Gomes

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	NN.	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Fesu	Monitorização	Kesp
APO_3.1	l1	PAISS	5.4	Assegurar a organização e o tratamento da documentação proveniente dos arquivos locais e respetiva transferência para os arquivos centrais	jan	dez	100%	107%		Grau de concretização das atividades	média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Januário Rodrigues
APO_3.1	A1	PAISS	5.4	Assegurar o acondicionamento e transporte da documentação, para concretização da transferência	jan	dez	70%	75%	X	Percentagem de documentos acondicionados para transferência	(Nº de documentos acondicionados para transferência / Nº de documentos a transferir dos arquivos locais)*100	40	Mensal	NAF
APO_3.1	A2	PAISS	5.4	Transferência da documentação existente nos arquivos locais em fase semi-ativa, para os arquivos centrais	jan	dez	70%	75%	X	Percentagem de documentos em fase semi-ativa nos arquivos locais transferida para os arquivos centrais	(Nº de documentos em fase semi -ativa nos arquivos locais transferida para os arquivos centrais / Nº de documentos em fase semi-ativa nos arquivos locais)*100	40	Mensal	NAF
APO_3.1	А3	PAISS	5.4	Inventariação da documentação transferida dos arquivos locais para os arquivos centrais	jan	dez	70%	75%	X	Percentagem de documentos transferidos dos arquivos locais que foram inventariados	(Nº de documentos transferidos dos arquivos locais que foram inventariados / Nº de documentos transferidos dos arquivos locais)*100	20	Mensal	NAF

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indie	ador	Peso	Frequência de	Resp
i.c.	PAISS		Objetivos / Atividades e Frojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	ксэр
AQGR_0.1 11	PAISS	5.4	Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP	jan	dez	0 atrasos	-10dias		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	100	Trimestral	GAQGR

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	India	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAÍSS	1.1.4	Objetivos / Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Resp
AQGR_0.2 1 <sup>,</sup>	1 PAISS	5.4	Obter Reconhecimento Externo	jan	dez	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	100	Trimestral	GAQGR

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta (	Global	Programa	India	cador	Peso	Frequência de	Resp
IXCI	PAISS		Objetivos/Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	КСЭР
AQGR_0.3 I1	PAISS	5.4	Definir o sistema de gestão do risco no ISS, I.P	jan	dez	0 atrasos	-30dias		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	100	Trimestral	GAQGR

Ref	QL	AR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indio	ador	Peso	Frequência de	Resp
IVei	PA	iss	1.11	Objetivos / Attividades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Nesp
AQGR_0.4	I1 PA	ISS	5.4	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1	jan	dez	90%	100%		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	-	Trimestral	GAQGR

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAISS		Objetivos / Attvidudes e i rojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	КСОР
AQGR_0.5 A7	PAISS	5.4	Avaliar a implementação do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	jan	dez	3 relatórios no prazo	3 relatórios 8 d.u. antes do prazo		N.º de relatórios apresentados no prazo (Ref: 15 de mai, 16 de set e 15 jan 2014)	N.º relatórios apresentados no prazo	-	Quadrimestral	GAQGR

Re	⊃f	G	UAR /	RN	Ohietiyo	os / Atividad	les e Projeto	ıs	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
		F	AISS		0.0,0	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,			Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	)	F	órmula de C	álculo	. 000	Monitorização	5 11006
DSP_3.	4 I	l1 F	'AISS	5.4		nentar a produtividade média no panhamento das respostas sociai				dez	0,6	0,8		acompar Instituiç	de relatório nhamento t ão com aco eração por	écnico da ordos de	acomp Instit cooperaç	.º de relatór panhamento uição com a ção/ (N.º de dias de trab	técnico da acordo de pessoas * I	55	Mensal	Paulo Santos
													Centros	Distritais								
	I	ISS, I	Р	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	(:0)	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	(	),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
Global	S	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	(	),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

	Ref		QUAR	RN	Ohietiv	os / Atividad	des e Projeto	\ <b>C</b>	Period	licidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	
	IXCI		PAISS		Objectiv	OS / All Vidae	103 0 1 10,010		Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Пеор
DSP_3	3.4	l2	PAISS	5.4	Aumentai acompanha		idade média respostas s		jan	dez	0,6	0,8		acom	de relatóri npanhamer cimentos L por PDT		ad Estabele	N.º de relatório companhamer cimentos Lice coas * n.º dias	nto aos enciados / (N.º	30	Mensal	Paulo Santos
													Centros	Distritais								
		ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	: (:0	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	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	0,6
Global	ıl 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	0,8

Ref		c	UAR	RN	Ohiotiv	os / Atividad	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indic	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		P	AISS	IXIN	Objetiv	OS / Alividad	ies e Frojeto	3	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	resu	Monitorização	resp
DSP_3.4	ļ	3 F	AISS	5.4	Aumenta acompanha		idade média respostas s		jan	dez	75%	85%		acompar Respostas	s Sociais (	ações de técnico às com acordo cenciados)	acomp Respo COC acon	e registos da panhamento estas Sociais DP/Total de a npanhament realizadas)	técnico às s em SISS- ações de to técnico	15	Mensal	Paulo Santos
													Centros	Distritais								
	I	ISS, I	P	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta	С	75%	•	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	65%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Global	s	85%	D	85%	85%	85%	85%	85%	8	5%	85%	85%	85%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

### Assegurar os níveis de serviço internos 5.4

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
I CI		PAISS		Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 030	Monitorização	Кезр
PE_0.1	l1	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%	X	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Pontual, na data de execução.	GPE\UPC G
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.	jan jul (31/07) (24/07)					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.	28	Pontual, na data de execução.	GPE\UP CG
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte	(31/07) (24/07) antecipação Grau de cu mai dez (16/12) (02/12) X calendário fixad				X	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.	43	Pontual, na data de execução.	GPE\UP CG
PE_0.1	АЗ	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte	set	nov	0 (29/11)	-10 (15/11)	X	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	6	Pontual, na data de execução.	GPE\UP CG
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	ndo da					Ver RN 5.5			d	
PE_0.1	A6	PAISS	4.1	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS		Ver RN 4.1								

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KN	Objetivos / Atividades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
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%	X	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)	X	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\UPC G
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 A F
PE_0.2	<b>A</b> 4	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 atrasos	Equiv. A -10% antecip. Acumul.a	X	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

Ref	QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Peen
Kei	PAISS	1114	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
JC_0.4 I	1 PAISS	5.4	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos	jan	dez	50% (120 du)	55% (120 du)		% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido / Nº total de recursos hierárquicos entrados )*100	: <b>-</b>	Mensal	GAJC

Ref	QUA	R RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei	PAIS		Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.7 A	.5 PAIS	S 5.4	Promover a aplicação das recomendações das auditorias realizadas ao sistema de segurança social	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis		número de dias úteis	contagem do número de dias úteis decorridos até à conclusão da atividade	18	mensal	Adília Biscaia

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
INGI		PAISS	1.14	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.7	A6	PAISS	5.4	Concluir os manuais de procedimentos das Prestações Diferidas, e consequente envio ao Gabinete de Qualidade, Auditoria 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	18	mensal	NGPC

### 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref		QUAR /	RN	Objetiv	os / Atividad	loo o Broioto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetiv	OS / Alividad	ies e Frojeio	5	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	Pesu	Monitorização	Kesh
APO_0.7	11	PAISS	5.5	subs	rar a correta stituição de entação de permane	suporte da conservaçã		jan	dez	100%	113%		Grau de	concretizatividades	,		ponderada etização das		100	Mensal	Januário Rodrigues
APO_0.7	A1	PAISS	5.5	docum	egurar a pre lentação de lente para s suport	conservaçã ubstituição		jan	dez	10%	12%		conser	documen vação perr os e orden tuição de s	manente ados para	cons preparac de docu		rmanente ados / Nº tota conservação		Mensal	Januário Rodrigues
100000000000000000000000000000000000000				9			,					Centros	Distritais			<u> </u>	ng			4	
:	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castel Brance		mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C Global S		10% metas distritais por definir																			
APO_0.7	A2	PAISS	5.5		a substituiç ação previar			jan	dez	90%	95%		que fo	em de doci oi efetuada tuição de s		substit docum	documento cuição de su nentos prepa uição de su	porte/Nº de arados para	50	Mensal	Januário Rodrigues
D-4		QUAR		Ob institu	/^	I D:-4-	_	Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indi	cador			<b>D</b>	Frequência de	<b></b>
Ref		PAISS	RN	Objetiv	os / Atividad	ies e Projeto	S	Inicio	Fim	С	s	mensal		Designaçã	0	F	órmula de C	álculo	Peso	Monitorização	Resp
APO_3.3	l1	PAISS	5.5	documenta	egurar a des ação de elim os arquivos	ninação exis	stente	jan	dez	80%	90%		% de doc	umentação	o eliminada	` Nº to	documentos tal de docun rões de ser e *100		100	Mensal	Januário Rodrigues

### 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	icidade	Meta	a Glob	bal	Programa	Indio	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS		Objetivos / Atividades e Frojetos	Inicio	Fim	С		S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	F 650	Monitorização	Kesp
PE_0.1	l1	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.							Ver RN 5.4				
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.							Ver RN 5.4				
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte							Ver RN 5.4				
PE_0.1	АЗ	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte							Ver RN 5.4				
PE_0.1	<b>A</b> 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	nt ant	quivale te a - 10% tecipaç ão umulad a	X	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				

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodi	cidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
IXGI		PAISS	11.14	Objetivos / Attvidades e i Tojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	1 630	Monitorização	Kesp
PD_0.7	A1	PAISS	5.5	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	10	mensal	Paula Borges

### 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref		QUAR	RN	Objetiv	oo / Atividad	les e Projeto	_	Periodi	cidade	Meta	Global	Programa			Indi	icador			Peso	Frequência de	e Resp
Ket		PAISS		Objetive	os / Atividad	ies e Projeto	os –	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designação	)	F	órmula de C	álculo	Peso	Monitorização	, Kesp
RH_0.7	I1	PAISS	5.5	qualidade prazo de 2 de parece processos legais e do	através do 0 dias úteis eres e de in s, sem preju	ia, eficiência cumprimen s para a em oformações uízo dos pra or determir o inferiores.	ito do issão nos azos	jan	dez	100%	124%		Grau d	e cumprim atividades			ponderada etização das	U	: 100	Trimestral	Alice Oliveira
RH_0.7	A1	PAISS	5.5	Monitoriz	ação do cu prazos	mprimento s	dos	jan	dez	100% em 20 d	100% u em 18 du			agem de pa es emitido prazo	areceres e s dentro do	emit definio	pareceres tidos dentro do/Total de p ações solic	do prazo <sup>*</sup> pareceres e	40	Trimestral	Fernanda Freire
										<u></u>		Centros	Distritais								
	ISS	i, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta (	em	00% n 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 dı		0% 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du
Global	em	00% n 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 dı		0% 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du	100% em 18 du
RH_0.7	A2	PAISS	5.5		ização da d eceres e inf	qualidade d ormações	os	jan	dez	75%	100%		informaç	agem de pa ções emitid exidade e q definidas	os com a ualidade	emitido qualic pare	pareceres s com a cor dade definid eceres e info solicitados)	nplexidade as/Total de ormações		Trimestral	Fernanda Freire
	100		<u> </u>	***************************************								Centros	Distritais								
	ISS	, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coiı	mbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta C	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	7	5%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Global 6	<b>3</b> 10	00%	100%	100%	100%	100%	100%	10	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

R	of	Q	UAR	RN	Ohietive	se / Atividad	des e Projeto		Period	icidade	Meta	Global	Programa			Indio	ador			Peso	Frequência de	
1.0	CI.	P	AISS		Objetive	75 / Atividad	ies e i rojeto	•	Inicio	Fim	С	S	mensal		Designaçã	0	F	órmula de Ca	álculo	1 630	Monitorização	Nesp
AGI_0.	1 A	\2.4 P	AISS	5.6	Implementa de Dados q				Jan	Dez	100%	90%			e Cumprim execução	ento dos dos projetos	execuçã	natório do n o dos projeto le dias plano	os/Somatói		Mensal, a partir da data de arranque dos projetos	Car
		ISS, II	P	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo	Coi	imbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do	Vila Real	Viseu
	C	1009		100%	100%	100%	100%	Branco 100%		00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Castelo 100%	100%	100%
Meta Global	s	90%	)	90%	90%	90%	90%	90%		0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

QUAR Ref / RM	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
PAISS	Objetivos / Attividades e Frojetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	Fesu	Monitorização	Kesp
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	18	mensal	Paula Barros

Ref		QUAR	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Period	icidade	Meta (	Global	Programa	Indic	ador	Peso	Frequência de	Resp
Kei		PAISS	KIN	Objetivos / Attvidades e Projetos	Inicio	Fim	С	S	mensal	Designação	Fórmula de Cálculo	resu	Monitorização	Kesp
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	18	mensal	Maria Silva









Retificação do quadro "Indicadores OE, RN e AF (página 14), devido a reformulações ocorridas durante a reunião nacional de 6 de fevereiro, em Leiria

Versão	ERRATA						
Data	fevereiro.2013						
Autor	Susana Silva   GPE/UPCG						
Autor	susana.m.silva@seg-social.pt						
Responsável	Tânia Fernandes   GPE/UPCG						
	tania.d.fernandes@seg-social.pt						
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P.						
	Gabinete de Planeamento e Estratégia						
	Av. da República, n.º 4, 3º andar						
	1069-062 Lisboa						
	T: 213 101 300   F: 213 101 429						
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt						

o	Requisito Negócio		Áreas funcionais												
OE I			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 respostas sociais		5			16									21
1.2						13	1								14
1 1.3						10									10
1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					1				15	15			5	36
	Total OE1		5			40	1			15	15			5	81
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						4			3					7
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						1								1
2.3	2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas														0
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														0
	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	Aumentar a resolução ao primeiro contacto														0
	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														0
5.3	Controlar a execução do Orçamento		1					2							3
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	2	9	5		3			1		2	9			31
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP		4								1	1	3		9
5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1									2				3
5.7	Racionalização de recursos														0
	Total OE5	-	14	5		3		2	3	11	10	10	3		67
	Total Geral	6	19	5	19	43	6	8	3	37	26	11	18	5	206

ERRATA 3