

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP 2013 – Programação –

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

Versão 1.0
fevereiro de 2013



Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, 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 de 2013)
Data	fevereiro.2013
Autor	Susana Silva GPE/UPCG 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

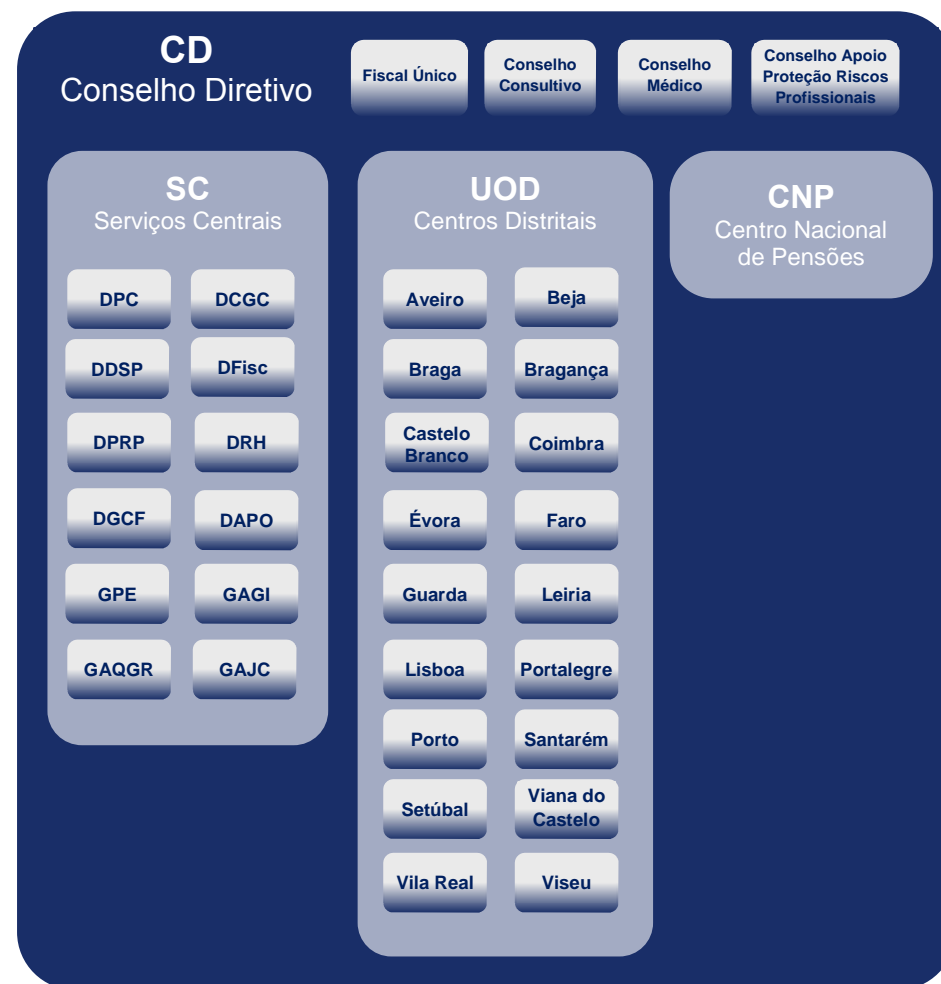
Apresentação	4
Missão, Visão e Valores	5
Tipificação dos Principais Serviços Prestados	7
Recursos Humanos	8
Recursos Financeiros	9
Macro processos	10
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos	11
Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P.	12
Objetivos Estratégicos e Requisitos de Negócio	13
Glossário	15
OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social	16
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais.....	17
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais.....	22
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social.....	25
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações.....	27
OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	36
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	37
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	39
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	40
2.5 Controlar a gestão de contribuições	41
2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições	43
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	44
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.....	51
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização	52
4.3 Melhorar as condições de trabalho	53
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	54
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços	56
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	57
5.3 Controlar a execução do Orçamento.....	65
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	66
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	72
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança 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

Satisfazer as necessidades e expectativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP

Compromissos:

- Sustentar Resultados Equilibrados
- Acrescentar Valor para os Clientes
- Liderar com Visão, Inspiração e Integridade
- Ter êxito através do Talento das Pessoas
- Aproveitar a Criatividade e a Inovação
- Construir um Futuro Sustentável
- Desenvolver a Capacidade Organizacional
- Gerir com Agilidade



Política de Responsabilidade Social

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.



ISS, IP

(Dados a 31 de dezembro do ano anterior)

2013

9.630

2012

10.019

2010

11.720

2005

15.383

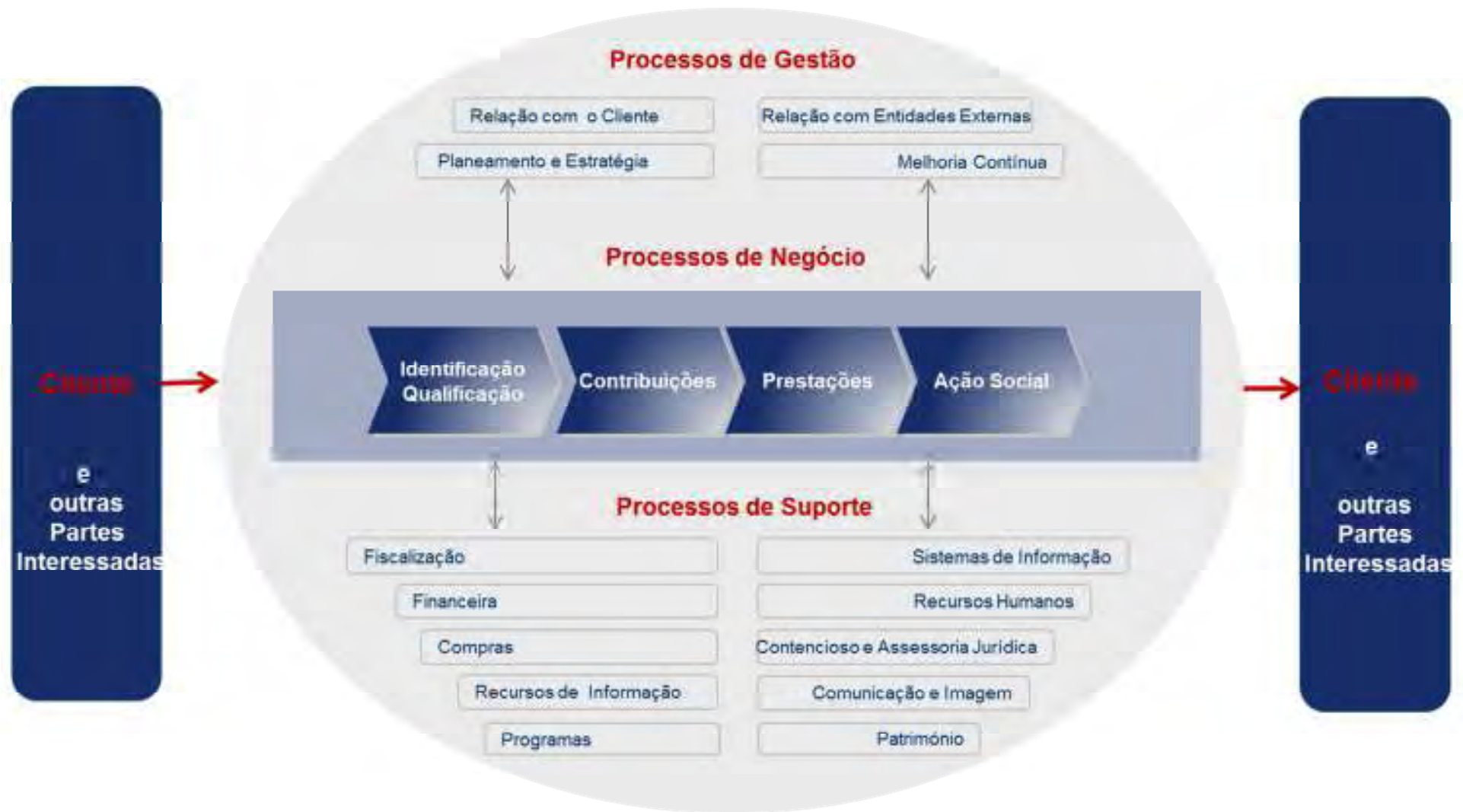


	2013 ⁽²⁾	2012 ⁽¹⁾	2010	2005
ISS, IP	21.431,48	20.084,29	21.102,40	15.400,00
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.927,62	6.820,11	7.813,49	5.208,00
Ação Social	1.469,84	1.432,26	1.660,71	1.176,36
Solidariedade	4.345,64	4.271,10	4.573,78	2.657,91
Proteção Familiar	1.112,14	1.116,75	1.579,00	1.373,33
Sistema Previdencial ⁽³⁾	14.270,09	13.019,70	12.967,73	9.945,80
Administração	233,77	244,48	321,04	282,50

(1) Orçamento aprovado 2012

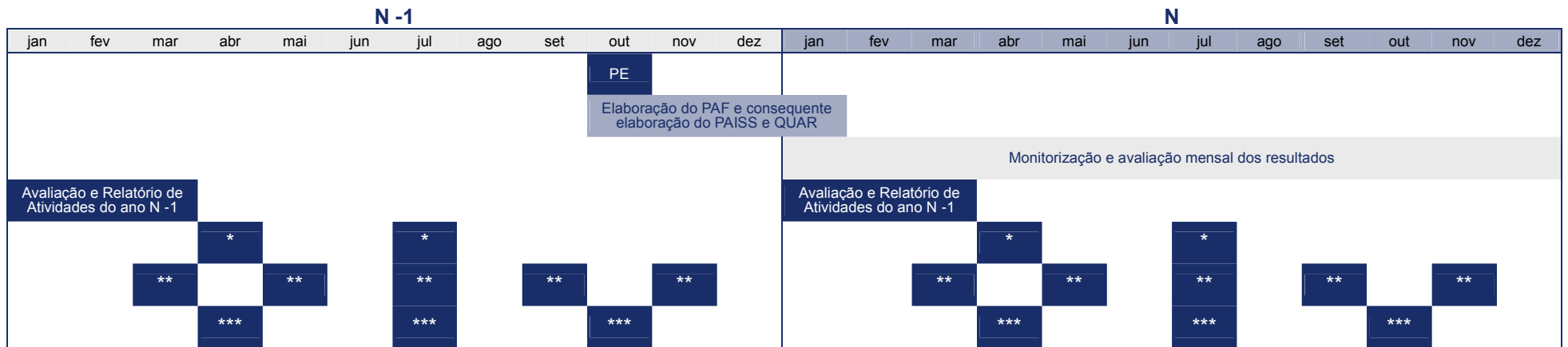
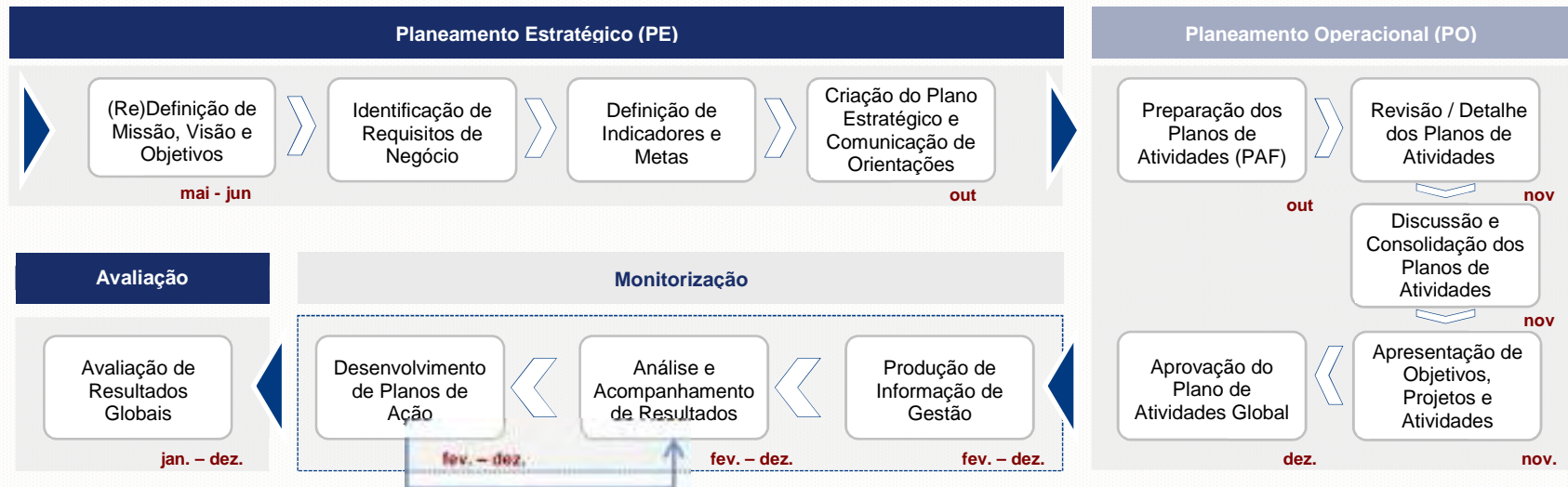
(2) Orçamento em SIF (ainda não existe confirmação oficial do IGFSS, IP)

(3) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,56





Processo de Planeamento e Controlo de Gestão 2013

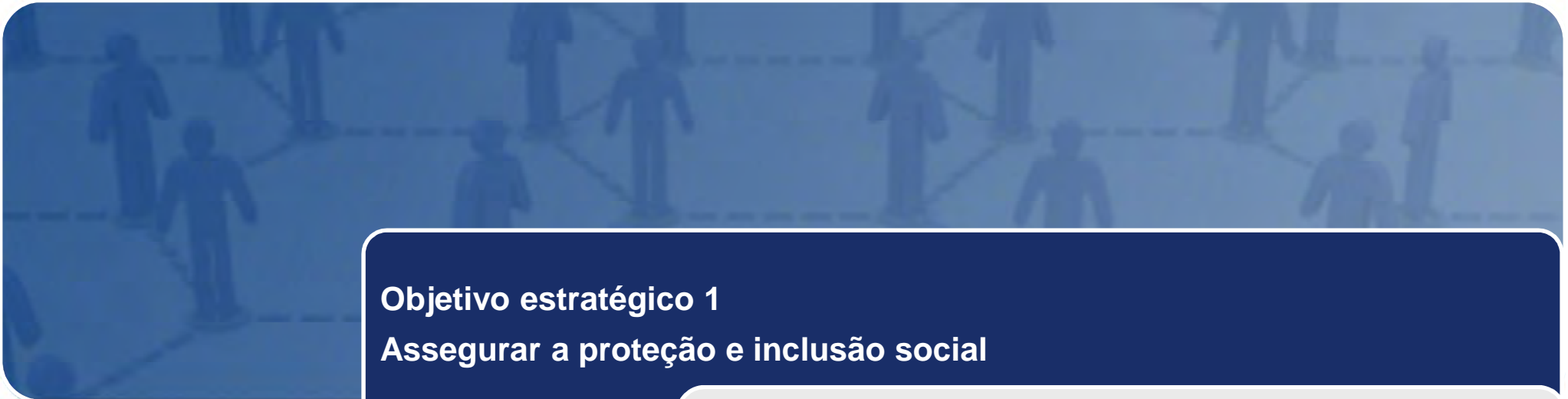


* Análise acumulada global ** Análise da gestão de topo *** Avaliação do QUAR

Objetivos Estratégicos	Requisitos de Negócio	Objetivos / Indicadores
OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social	4	81
OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	8	22
OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes	3	18
OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores	4	18
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços	7	67
	26	206

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais												Total	
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	GPE	JC	PC	PD	RH		RP
1	1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		5			16									21
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					13	1							14	
	1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					10								10	
	1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					1					20	10		5	36
	Total OE1		5			40	1				20	10		5	81
2	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 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	
	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo													0	
Total OE2						4	8			10			22		
3	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	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	
	4.3 Melhorar as condições de trabalho											4		4	
	4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores											7		7	
Total OE4				2				1				15	18		
5	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			9	1		2		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	6	14	5	0	3		2	10	3	11	10	3	0	67	
Total Geral	6	19	5	19	43	5	10	11	3	41	21	18	5	206	

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



Objetivo estratégico 1

Assegurar a proteção e inclusão social

Requisitos de Negócio:

- 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
- 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas 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

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	A3	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	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_0.2	A1	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/Nº total de crianças com potenciais necessidades de IP)*100	50	Trimestral	Manuel B. Mendes

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_0.3	A1	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	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_0.6	I1	QUAR	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_4.1	I1	PAISS	1.1	Garantir o cumprimento dos objetivos dos Programas assegurando o grau de concretização dos indicadores físicos	jan	dez	100%	116%		Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	100	Mensal	UAP

		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	
Meta Global	C	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	S	116%	119%	273%	114%	132%	122%	118%	130%	114%	120%	112%	112%	162%	120%	112%	114%	117%	117%	121%	

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_4.1	A1	PAISS	1.1	Programas de Desenvolvimento	jan	dez	100%	114%		Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	50	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	
Meta Global	C	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	S	114%	122%	390%	116%	114%	111%	111%	116%	110%	116%	114%	115%	125%	115%	112%	116%	117%	121%	121%	

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

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

DSP_4.1	A1.1	PAISS	1.1	PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados				jan	dez	78%	96%	x	Grau de concretização do programa				N.º de beneficiários abrangidos/N.º de beneficiários previstos*100				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		
Meta Global	C	78%	80%	9%	80%	95%	95%	95%	80%	80%	81%	93%	97%	88%	60%	63%	97%	95%	80%	80%	80%		
	S	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	72%	75%	100%	100%	100%	100%	100%		
DSP_4.1	A1.2	PAISS	1.1	PAIES – Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais				jan	dez	88%	100%	x	Grau de concretização do programa				N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100				1	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		
Meta Global	C	88%	n.a.	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.		
	S	100%	n.a.	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.		
DSP_4.1	A1.3	PAISS	1.1	CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social				jan	dez	70%	82%		Grau de concretização do programa				Nº destinatários do Centro de Recursos e Qualificação (EIXO II)/ Nº destinatários aprovados*100				7	Trimestral	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		
Meta Global	C	70%	73%	95%	60%	94%	89%	95%	60%	87%	71%	92%	60%	70%	64%	n.a.	60%	60%	60%	60%	60%		
	S	82%	88%	100%	72%	100%	100%	100%	100%	72%	100%	85%	100%	72%	89%	77%	n.a.	72%	72%	72%	72%		
DSP_4.1	A1.4	PAISS	1.1	PAQPIEF - Programa de Apoio e Qualificação da Medida PIEF				jan	dez	79%	88%		Grau de concretização do programa				Nº destinatários do Programa/ Nº destinatários aprovados*100				15	Trimestral	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		
Meta Global	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.			
	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.			
DSP_4.1	A1.5	PAISS	1.1	PAQAI – Programa de Apoio à Qualificação do Acolhimento Institucional				jan	dez	a)	a)		Grau de concretização do programa				(Nº de Instituições Qualificadas no Programa/Nº total de instituições de Acolhimento)*100				12	Trimestral	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		
Meta Global	C																						
	S																						
a) Aguarda abertura de candidaturas para definir as metas																							

DSP_4.1	A1.6	PAISS	1.1	PAQSNPIAED - Programa de Apoio à Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância e Apoio Especializado na Área da Deficiência	jan	dez	a)	a)		Grau de concretização do programa	Nº destinatários do Programa/ Nº destinatários aprovados*100	12	Trimestral	NºDI					
	ISS, IP	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
Meta Global	C	a) Aguarda abertura de candidaturas para definir as metas																	
	S																		

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_4.1	A2	PAISS	1.1	Programas de Investimento		jan	dez	61%	72%	x	Taxa de execução física	N.º de equipamentos concluídos ou em funcionamento/N.º de projetos contratualizados ou inscritos em orçamentox100	50	Mensal	NPDI					
Centros Distritais													Viana do Castelo	Vila Real	Viseu					
Meta Global	C	61%	77%	41%	45%	18%	23%	62%	54%	58%	47%	78%	77%	22%	52%	77%	60%	48%	64%	71%
	S	72%	88%	65%	51%	27%	31%	78%	77%	68%	59%	86%	85%	44%	65%	86%	67%	57%	72%	85%
DSP_4.1	A2.1	PAISS	1.1	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais		jan	dez	68%	77%	x	Grau de concretização do programa	N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100	37	Mensal	NPDI					
Centros Distritais													Viana do Castelo	Vila Real	Viseu					
Meta Global	C	68%	84%	63%	51%	n.a.	n.a.	74%	60%	74%	50%	88%	82%	n.a.	57%	81%	62%	n.a.	n.a.	74%
	S	77%	96%	88%	55%	n.a.	n.a.	87%	80%	81%	50%	93%	88%	n.a.	71%	88%	67%	n.a.	n.a.	82%
DSP_4.1	A2.2	PAISS	1.1	PIDDAC - P16 (Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central)		jan	dez	0%	70%	x	Grau de concretização do programa	N.º de Equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos contratualizados*100	1	Mensal	NPDI					
Centros Distritais													Viana do Castelo	Vila Real	Viseu					
Meta Global	C	0%	n.a.	0%	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	0%	n.a.	0%	0%	n.a.	0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	S	70%	n.a.	100%	50%	n.a.	n.a.	50%	n.a.	100%	n.a.	50%	100%	n.a.	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
NOTA: não pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)																				
DSP_4.1	A2.3	PAISS	1.1	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)		jan	dez	43%	58%	x	Grau de concretização do programa	N.º de equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos contratualizados*100	12	Mensal	NPDI					
Centros Distritais													Viana do Castelo	Vila Real	Viseu					
Meta Global	C	43%	31%	25%	35%	40%	43%	42%	33%	20%	45%	50%	50%	20%	38%	71%	33%	25%	75%	63%
	S	58%	38%	38%	40%	60%	57%	58%	67%	30%	64%	63%	63%	40%	46%	82%	67%	50%	88%	94%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.3	I1	QUAR	1.2	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que não sejam Beneficiárias de PAQAI e ou SERE +	jan	dez	80%	90%		% de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de três ações de acompanhamento	(Nº de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de pelo menos 3 ações de acompanhamento uma visita/Nº total de Instituições de Acolhimento que não são Beneficiárias do PAQAI)*100	50	Semestral (junho e dezembro)	Manuel B. Mendes					
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
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.3	I2	QUAR	1.2	Melhorar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que sejam Beneficiárias de PAQAI e SERE +	jan	dez	80%	90%		% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de 2 ações de acompanhamento	(Nº de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI e que foram alvo de 2 visitas/Nº total de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias do PAQAI)*100	50	Semestral (junho e dezembro)	Manuel B. Mendes					
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
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.7	I1	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação	jan	dez	55%	60%	x	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação)*100	60	Mensal	Manuel B. Mendes					
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
Meta Global	C	55%	60%	55%	55%	55%	60%	60%	55%	55%	55%	50%	60%	50%	55%	45%	55%	60%	55%
	S	60%	70%	60%	60%	60%	70%	70%	60%	60%	60%	60%	70%	60%	60%	50%	60%	70%	60%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo												
DSP_0.7	I2	PAISS	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos últimos 24 meses	jan	dez	90%	100%	x	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação não acompanhados nos últimos 24 meses)*100	20	Mensal	Manuel B.Mendes								
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	
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DSP_0.7	I3	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento	jan	dez	50%	60%	x	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	(N.º de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos/ N.º de respostas sociais licenciadas)*100	20	Mensal	Manuel B.Mendes								
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	
Meta Global	C	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	S	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
DSP_1.2.7	A1	PAISS	1.2	Conceção do modelo de acolhimento familiar	jan	set	0 du atraso	- 20 du		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	30	Semestral	Isabel Pastor								
DSP_1.2.7	A2	PAISS	1.2	Elaboração de um produto informativo e divulgação da resposta de acolhimento familiar	set	dez	0 atrasos	-20du		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	10	Trimestral	Isabel Pastor								

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_3.2	I1	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 Santos
DSP_3.2	A5,I1	PAISS	1.2	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de cada uma das respostas sociais	nov	dez	31-dez	13-dez		Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	20	Anual	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_0.5	I1	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. Mendes
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. Mendes
DSP_0.5	A3	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_1.3	I1	PAISS	1.3	Assegurar a promoção de resposta para crianças e jovens em situação de abandono ou absentismo escolar	mai	dez	80%	100%		Percentagem de jovens que foram alvo de avaliação e de proposta de encaminhamento	(Nº de jovens avaliados / Nº jovens sinalizados) * 100	-	jun, set e dez (de acordo com os períodos letivos)	Ana Paula Alves						
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	
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_2.3	A3	PAISS	1.3	Registo e monitorização dos atendimentos realizados no sistema informático AAS/RSI (inserção)	jan	dez	75%	80%	X	% de atendimentos registados	(Nº de atendimentos registados no sistema/ Nº total de atendimentos efetuados) * 100	30	Mensal	Patrícia Serra						
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	
Meta Global	C	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	S	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_2.1.2	I1	PAISS	1.3	Assegurar a atualização dos instrumentos de planeamento dos CLAS (Diagnósticos Sociais, Planos de Desenvolvimento Social e Planos de Ação)	jan	dez	50%	60%	X	Taxa de atualizações dos instrumentos de planeamento	(Nº de instrumentos de planeamento atualizados/Nº de instrumentos de planeamento) * 100	100	Mensal	Jacqueline Barreto						
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	
Meta Global	C	50%	60%	45%	50%	55%	45%	55%	50%	50%	40%	40%	60%	40%	60%	45%	60%	60%	55%	30%
	S	60%	70%	55%	60%	65%	55%	665%	60%	60%	50%	50%	70%	50%	70%	55%	70%	70%	65%	40%

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_0.4	I1	PAISS	1.4	Assegurar que as famílias requerentes com processo de RSI devidamente instruído têm contrato de inserção após 40 dias do envio ao NLI	jan	dez	90%	95%	x	% de famílias com processo devidamente instruído e CI até 40 dias após o envio ao NLI	(Nº total de CI assinados no prazo de 40 dias após envio ao NLI/Nº total de famílias com processo devidamente instruído enviados ao NLI após 1 de janeiro de 2013) * 100	-	Mensal	Manuel B. Mendes						
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	Viséu	
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Parentalidade	jan	dez	100%	106%	x	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	DPC						
PC_0.2	A1.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de parentalidade	jan	dez	94%	97%		Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40	Mensal	CDist						
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	Viséu	
Meta Global	C	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%
	S	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
PC_0.2	A1.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos subsídios sociais de parentalidade	jan	dez	85%	90%		Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40	Mensal	CDist						
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	Viséu	
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A1.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade média nas prestações de parentalidade	Ver RN 5.1															

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A2	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Desemprego	jan	dez	100%	108%	x	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	DPC						
PC_0.2	A2.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego	jan	dez	85%	90%		Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A2.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego	jan	dez	75%	82%		Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
	S	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	
PC_0.2	A2.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de desemprego	Ver RN 5.1															
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	
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
	S	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de doença	Ver RN 5.1															
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	
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
	S	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A4	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações Familiares				jan	dez	100%	107%	x	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	DPC			
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família				jan	dez	70%	75%		Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	40	Mensal	CDist			
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	
Meta Global	C	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
	S	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal				jan	dez	80%	85%		Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	40	Mensal	CDist			
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	
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações familiares				Ver RN 5.1												
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	
Meta Global	C	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	
	S	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A7	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de subsídio de funeral		jan	dez	85%	90%		Percentagem de processos deferidos até 30 dias	(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	10	Mensal	CDist					
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
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A9	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão da Prestação de Rendimento Social de Inserção		jan	dez	100%	111%	x	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	DPC					
PC_0.2	A9.1	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de RSI		jan	dez	85%	90%		Percentagem de processos deferidos até 20 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção	(N.º Processos Deferidos até 20 dias / Total de Processos Deferidos) * 100	80	Mensal	CDist					
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
Meta Global	C	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	S	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A9.2	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade no RSI		Ver RN 5.1														

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.1	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	jan	dez	53	47		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]	25	mensal	Cristina Pereira						
PD_0.1	A1.1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP	jan	dez	28	25		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]	25	mensal	Cristina Pereira						
PD_0.1	A1.2	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais	jan	dez	25	22		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]	25	mensal	Cristina Pereira						
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	
Meta Global	C	25	22	20	50	12	12	22	15	30	15	25	18	12	23	15	40	20	12	21
	S	22	19	18	45	10	10	19	13	27	13	22	16	10	20	13	36	18	10	18

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez	jan	dez	145	130		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]	25	Mensal	Cristina Pereira						
PD_0.2	A1.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez no CNP	jan	dez	45	40		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]	25	Mensal	Cristina Pereira						
PD_0.2	A1.2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de invalidez nos Centros Distritais	jan	dez	100	90		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]	25	Mensal	Cristina Pereira						
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	
Meta Global	C	100	70	58	310	64	34	100	50	110	85	110	100	64	77	80	75	95	54	60
	S	90	63	52	279	57	30	90	45	99	76	95	90	57	69	72	67	85	48	54

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.3	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte	jan	dez	49	44		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]	25	Mensal	Paula Borges						
PD_0.3	A1.1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte no CNP	jan	dez	26	23		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]	25	Mensal	Paula Borges						
PD_0.3	A1.2	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte nos Centros Distritais	jan	dez	23	20		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]	25	Mensal	Paula Borges						
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	
Meta Global	C	23	28	19	50	15	15	18	15	20	16	25	24	15	24	15	31	25	15	18
	S	20	25	17	45	13	13	16	13	18	14	22	21	13	21	13	27	22	13	16

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.4	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI	jan	dez	80%	88%		% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência (Ref.= 30 dias)	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100	50	Mensal	Adília Biscaia						
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	
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.5	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice		jan	dez	70	63		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	Adília Biscaia					
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	
Meta Global	C	70	85	100	40	20	26	35	15	35	40	50	120	40	40	50	65	40	28	15
	S	63	76	90	36	18	23	31	13	31	36	45	108	36	36	45	58	36	25	13

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.5	A3	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez		jan	dez	119	107		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	Adília Biscaia					
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	
Meta Global	C	119	103	100	330	90	37	100	50	109	100	105	159	80	105	160	100	95	45	46
	S	107	92	90	297	78	33	90	45	98	90	94	143	72	94	135	90	85	40	41

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PD_0.6	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	A1.1	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	A1.2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência nos Centros Distritais	jan	dez	101	90		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						
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	
Meta Global	C	101	69	58	300	62	23	80	50	90	58	90	100	54	104	130	67	100	40	44
	S	90	62	52	270	55	20	72	45	81	52	81	90	48	93	117	60	90	36	39

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RP_0.1	I1	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	Francisco 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	A3	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RP_0.3	A1	PAISS	1.4	Assegurar a avaliação do ambiente laboral do posto de trabalho	jan	dez	80%	90%		% de relatórios de avaliação do ambiente laboral concluídos até ao prazo de referência de 10 dias	(N.º de relatórios produzidos no prazo máximo / Total de relatórios produzidos) * 100	70	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
- 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
- 2.5 Controlar a gestão de contribuições
- 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
FISC_0.1	I1	QUAR	2.1	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	jan	dez	5500	6050		N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	40	Trimestral	DF						
FISC_0.1	I2	QUAR	2.1	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes	jan	dez	27	30		Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	60	Semestral	DF						
FISC_0.2	I1	QUAR	2.1	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações	jan	dez	19500	21450		N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	N.º de processos de fiscalização a agregados de RSI	60	Quadrimestral	DF						
FISC_0.3	I1	PAISS	2.1	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS	jan	dez	3700	4070		N.º dos processos crime instaurados e concluídos	N.º total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos	-	Trimestral	DF						
PC_0.3	A5	PAISS	2.1	Garantir o registo de DR elaboradas em GR na sequência dos processos de fiscalização a contribuintes	jan	dez	90%	100%		Percentagem de DR registadas em GR no prazo máximo fixado (Ref.: 30 dias)	Valor das contribuições apuradas e anuladas no âmbito da fiscalização e registadas no prazo máximo fixado/N.º de contribuições apuradas no âmbito da fiscalização * 100	15	Mensal	CDist						
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
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.4	A2	QUAR	2.1	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira pelo menos de 4 em 4 meses	jan	dez	75%	80%		Percentagem de entidades com acompanhamento pelo Gestor do Contribuinte	N.º de contribuintes acompanhados/n.º total de contribuintes em carteira *100	20	Mensal	CDist						
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
Meta Global	C		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	S		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.8	I1	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.4	A1	QUAR	2.5	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo	jan	dez	95%	98%		% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 10 dias úteis)	(DSC emitidas no prazo/ Total de pedidos de DSC) *100	40	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	S	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.4	A3	PAISS	2.5	Garantir resposta a reclamações de dívida	jan	dez	100%	110%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	20	Trimestral	CDist						
PC_0.4	A3.1	PAISS	2.5	Garantir resposta a reclamações de dívida no prazo	jan	dez	89%	94%		% de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 60 dias de calendário)	(Total de reclamações tratadas até 60 dias/ Total de reclamações) *100	40	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	94%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	90%	95%	90%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
PC_0.4	A3.2	PAISS	2.5	Eliminar o stock de reclamações anteriores a 31.12.2011, pendentes de conclusão (stock à data de 31.12.2012)	jan	ago	Até 31.08.2013	Até 31.07.2013		Grau de cumprimento do calendário fixado para atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao n.º de dias	Somatório do n.º de dias de atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao planeado	30	Trimestral	CDist						
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	
Meta Global	C	Até 31.08.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 31.08.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013	Até 30.06.2013
	S	Até 31.07.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.07.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013	Até 31.05.2013
PC_0.4	A3.3	PAISS	2.5	Eliminar o stock de reclamações do ano de 2012, pendentes de conclusão (stock à data de 31.12.2012)	jan	dez	Até 31.12.2013	Até 30.11.2013		Grau de cumprimento do calendário fixado para atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao n.º de dias	Somatório do n.º de dias de atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao planeado	30	Trimestral	CDist						

		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
Meta Global	C	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013	Até 31.12.2013
	S	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013	Até 30.11.2013

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PC_0.5	A3	PAISS	2.5	Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento		jan	dez	até 50 dias úteis	até 45 dias úteis	Tempo médio de apresentação da proposta de rescisão (em dias úteis)	N.º médio de dias entre a data do incumprimento e a data da apresentação da proposta de rescisão do acordo	5	Mensal	CDist

		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
Meta Global	C	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du	até 50 du
	S	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du	até 45 du

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.4	I1	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	Claudia Girão
GCF_0.4	A3	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.3	A3	PAISS	2.7	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)		jan	dez	-36%	-42%		Taxa de redução dos erros das remunerações	[(nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês/nº de erros das remunerações stock a 31.12.12)-1] * 100	25	Mensal	CDist					
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	
Meta Global	C	-36%	-55%	-90%	-85%	-95%	-95%	-85%	-90%	-85%	-95%	-90%	-30%	-90%	-60%	-85%	-75%	-95%	-90%	-85%
	S	-42%	-60%	-95%	-95%	-100%	-100%	-95%	-95%	-95%	-100%	-95%	-35%	-95%	-65%	-95%	-85%	-100%	-95%	-95%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.3	A4	PAISS	2.7	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente		jan	dez	43%	48%		Taxa de redução mensal dos erros das remunerações	(Nº erros das remunerações corrigidos/N.º de erros das remunerações entrados) * 100	15	Mensal	CDist				
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
Meta Global	C	43%	50%	60%	55%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	35%	60%	50%	60%	55%	60%	60%	60%
	S	48%	55%	65%	60%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	40%	65%	55%	65%	60%	65%	65%	65%



Objetivo Estratégico 3

Assegurar a satisfação dos clientes

Requisitos de Negócio:

- 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento
- 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente
- 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.2	I1	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.3	A1	QUAR	3.1	Implementar o atendimento por marcação	jan	dez	18	22		Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	Numero de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	100	Anual	DCGC Cdíst

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	CNP	
Meta Global	C	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	
	S	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.3	A4	PAISS	3.1	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos	jan	dez	34%	30%		% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos / N.º de clientes atendidos] * 100	25	Mensal	Cdíst

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	CNP	
Meta Global	C	34%	35%	12%	49%	12%	11%	12%	10%	41%	8%	35%	65%	9%	50%	21%	34%	27%	23%	18%	65%
	S	30%	31%	n.a.	44%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	36%	n.a.	31%	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
CGC_2.2	I1	PAISS	3.1	Desenvolver as competências dos colaboradores do Atendimento		mar	dez	100%	110%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades (A1(60%), A2(40%))	100	Anual	Maria José Freire					
CGC_2.2	A1	PAISS	3.1	Implementar ações de formação aos colaboradores		mar	dez	40%	45%		% de atendedores que no ano frequentaram 21h de formação	(Nº de atendedores com 21h de formação ou mais / Nº total de atendedores) * 100	60	Anual	NFDC					
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	CNP
Meta Global	C	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	S	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%
CGC_2.2	A2	PAISS	3.1	Colaborar na implementação ações de melhoria que decorram das propostas de melhoria indicadas pelo Núcleo de Gestão da Qualidade		mar	dez	80%	85%		Grau de concretização das atividades	(Nº de atividades executadas/Nº de atividades planeadas) * 100	40	Trimestral	NGQ					

OE 3 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o cliente

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.1	I1	PAISS	3.2	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social	jan	dez	360	480		Nº de páginas atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas	100	Mensal	UC

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.5	I1	PAISS	3.2	Otimizar os suportes de informação do ISS	jan	dez	100%	120%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Marina Ferreira
CGC_0.5	A1	PAISS	3.2	Análise e conceção de suportes de informação conforme Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"	jan	dez	100%	100%		Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	80	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira
CGC_0.5	A2	PAISS	3.2	Controlar o n.º de replaneamentos reativos	jan	dez	1	0		Grau de Proatividade na Gestão do projeto	N.º de replaneamentos reativos/ N.º total de projetos	20	Mensal após início da execução do projeto	Marina Ferreira

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_1.2	I1	PAISS	3.2	Garantir a atualização das páginas do ISS nos Portais do Cidadão, Empresa e balcão do Empreendedor	jan	dez	120	240		Nº de páginas do ISS nos Portais atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas	100	Mensal	UC

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_2.4	A4	PAISS	3.2	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações	jan	dez	80%	98%		% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias úteis) / N.º total de reclamações escritas)*100	40	Mensal	DCGC Crist

		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	CNP
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%

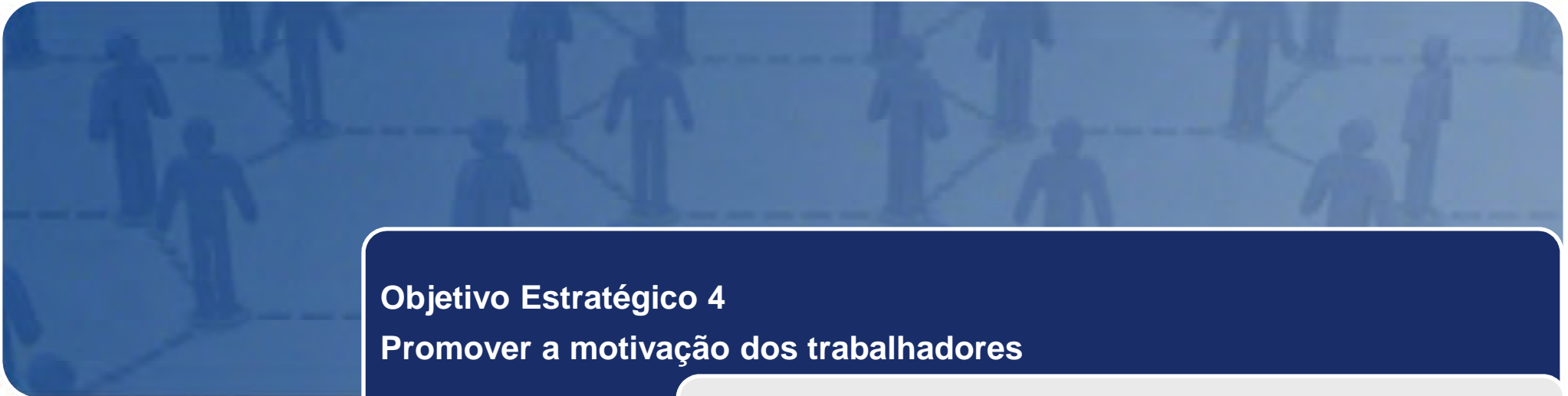
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_3.1	A4	PAISS	3.2	Aumentar o nº de suportes uniformizados face ao ano anterior	jan	dez	500	550		Nº de suportes uniformizados	Nº de suportes uniformizados	50	Mensal	Marina Ferreira

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_3.3	I1	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 Ferreira
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 pode ser utilizado de forma isolada em SIADAP 3 (meta sem significado)

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	A3	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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 Guimarães



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

OE 4 Promover a motivação dos trabalhadores

4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PE_0.1	I1	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	A3	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte						Ver RN 5.4				
PE_0.1	A5	PAISS	5.5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE						Ver RN 5.5				
PE_0.1	A6	PAISS	4.1	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS	jan	dez	80%	90%	X	Grau de cumprimento de plano de formação	Nº de formandos abrangidos/ Nº de formandos previstos * 100	8	Pontual, na data de execução da formação.	GPE/UIC ^G

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
RH_0.4	A1.11	PAISS	4.1	Garantir que 40% dos trabalhadores do ISS, IP frequentem no mínimo 7 horas de formação	jan	dez	40%	45%		% de trabalhadores com formação	(Nº de trabalhadores distintos com formação - acumulado no ano) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS, IP) * 100	100	Mensal	Alice Oliveira						
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	
Meta Global	C	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	S	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
RH_0.4	A1.12	PAISS	4.1	Taxa de realização do Plano de formação	jan	dez	55%	65%		Grau de Execução do Plano	(Nº de ações realizadas/Nº de ações previstas)*100	100	Mensal	Alice Oliveira						
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	
Meta Global	C	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%
	S	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%

OE 4 Promover a motivação dos trabalhadores

4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores com a organização

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	UC

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	UC

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RH_0.3	I1	PAISS	4.2	Promover atividades de voluntariado	Jan	Dez	80%	100%		Taxa de cumprimento das atividades	$(\text{N}^\circ \text{ de atividades realizadas no prazo} / \text{N}^\circ \text{ de atividades previstas}) * 100$	-	Trimestral	Alice Oliveira

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

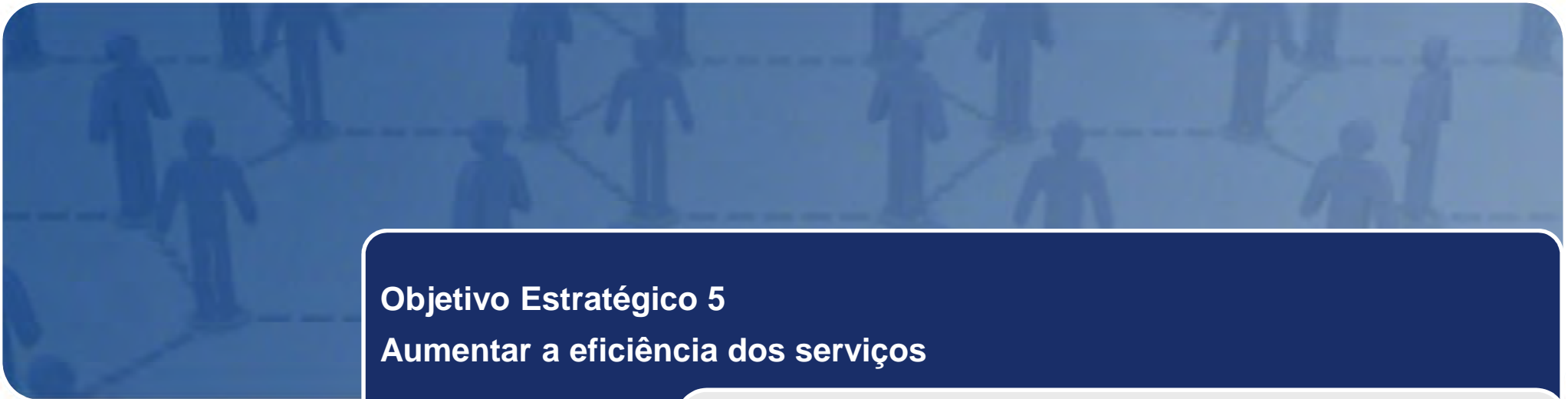
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RH_0.2	I1	PAISS	4.3	Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente 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 avaliação 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	A3	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

OE 4 Promover a motivação dos trabalhadores

4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
RH_0.1	I1	QUAR	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores		jan	dez	100%	122%	Grau de cumprimento das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Alice Oliveira					
RH_0.1	A1	QUAR	4.4	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH		jan	dez	2,2 du	1,7 du	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	10	Mensal	Lurdes Lourenço					
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
Meta Global	C	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
	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
RH_0.1	A2	QUAR	4.4	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Jornadas Contínuas		jan	dez	80%	95%	% de processos tratados no prazo	(nº de processos tratados no prazo / nº total de processos tratados)*100	20	Mensal	Lurdes Lourenço / Bruno Cardoso					
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
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	A3	QUAR	4.4	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante		jan	dez	90%	95%	% de processos tratados no prazo	(nº de processos tratados no prazo / nº total de processos entrados nos 3 meses) * 100	20	Trimestral	Lurdes Lourenço					
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
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	A4	QUAR	4.4	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação, previamente ao início da ação		jan	nov	80%	100%	Percentagem de respostas aos trabalhadores relativas a pedidos de autoformação assegurados no prazo estabelecido (Ref: 5 du ou mais antes do início do curso)	(Nº total de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido / Nº total de pedidos de autoformação) * 100	20	Mensal	Margarida Cordeiro					
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
Meta Global	C	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RH_0.1	A5	QUAR	4.4	Assegurar o prazo de resposta sobre pedidos de equiparação a bolseiro	jan	dez	11 du	7 du		Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	20	mensal	Fernanda Freire					
RH_0.1	A6	QUAR	4.4	Resposta após decisão, via Contacto RH	jan	dez	2,2 du	1,7 du		Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos	10	Mensal	Lurdes Lourenço					
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
Meta Global	C	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
	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



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
- 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
- 5.7 Racionalização de recursos

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
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					
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					
AGI_0.3	A2	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					
JC_0.3	A28, 11	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica	jan	dez	53	58,3		Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1-Registo de Processos)	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho	-	Mensal	GAJC					
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
Meta Global	C	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	S	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
JC_0.3	A28, 12	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica	jan	dez	13,9	15,3		Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho	-	Mensal	GAJC					
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
Meta Global	C	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9
	S	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.1	A1	PAISS	5.1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos SVIT e SVIP	jan	dez	98,5%	99,5%	x	Taxa de convocatórias SVIT	(Nº de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis / Nº de beneficiários que integram pela 1ª vez o 5º nível da bolsa de convocáveis para SVIT) *100	100	Mensal	DPC					
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
Meta Global	C	98,5%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	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%

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Parentalidade					Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100									
PC_0.2	A1.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de parentalidade		Ver RN 1.4														
PC_0.2	A1.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos subsídios sociais de parentalidade		Ver RN 1.4														
PC_0.2	A1.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade média nas prestações de parentalidade		jan	dez	44,5	49		Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20	Mensal	CDist					
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	Visou	
Meta Global	C	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	44,5	
	S	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A2	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de desemprego					Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100									
PC_0.2	A2.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego		Ver RN 1.4														
PC_0.2	A2.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego		Ver RN 1.4														
PC_0.2	A2.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de desemprego		jan	dez	18,4	20,2		Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20	Mensal	CDist					
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	Visou	
Meta Global	C	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	
	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	

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A3	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de doença					Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100									
PC_0.2	A3.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença	Ver RN 1.4															
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de doença	jan	dez	154,8	170,3		Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20	Mensal	CDist						
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
Meta Global	C		154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8	154,8
	S		170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3	170,3

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.2	A4	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações Familiares					Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100									
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de abono de família	Ver RN 1.4															
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de abono de família pré-natal	Ver RN 1.4															
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações familiares	jan	dez	11,4	12,6		Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20	Mensal	CDist						
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
Meta Global	C		11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4	11,4
	S		12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6	12,6

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PC_0.2	A9	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão da Prestação de Rendimento Social de Inserção						Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100									
PC_0.2	A9.1	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de RSI	Ver RN 1.4																
PC_0.2	A9.2	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade no RSI	jan	dez	6	7,9			Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20	Mensal	CDist						
													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
Meta Global	C	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	S	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PC_0.3	A1	PAISS	5.1	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO	jan	dez	89%	94%		Percentagem de qualificações de TCO registadas até 30 dias (Ref. = 30 dias de calendário)	(n.º de qualificações de TCO registadas até 30 dias / n.º de qualificações de TCO registadas) * 100	25	Mensal	CDist							
													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
Meta Global	C	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	94%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.3	A2	QUAR	5.1	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido	jan	dez	90%	95%	x	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência (Ref. = 30 dias uteis)	(N.º de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão até 30 du / N.º total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100	20	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
PC_0.4	A4	QUAR	5.1	Garantir a emissão/recusa dos formulários A1/E101 EEE	jan	dez	100% até 3 dias uteis	100% até 2 dias uteis	x	percentagem dos formulários A1/E101 EEE emitidos/recusados até 3 dias uteis (Ref. = C 3 d.u.; S 2 dias uteis)	(N.º formulários emitidos/ /recusados no prazo de referência / N.º total de formulários emitidos/ /recusados)*100	100	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	100% até 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% (3 du)	100% (3 du)	100% (3 du)	100% (3 du)	100% (3 du)	100% (3 du)	100% (3 du)
	S	100% até 2 du	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)	100% (2 du)
PC_2.1	A1	PAISS	5.1	Assegurar a resolução de pendentes de cartão do cidadão no prazo definido	jan	dez	90%	95%	x	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo definido (Ref. = 5 dias uteis)	(N.º de pedidos pendentes tratados no prazo máximo definido/ N.º total de pedidos pendentes tratados) * 100	95	Mensal	CDist						
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	
Meta Global	C	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	S	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_2.2	A2	QUAR	5.1	Assegurar uma produtividade média global em Identificação e Qualificação de 52 registos PDT	jan	dez	52	54	x	Produtividade média global de IQ	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	30	Mensal	CDist						
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
Meta Global	C		52	50	47	50	47	48	47	48	47	48	57	47	57	48	50	47	47	48
	S		54	53	49	53	49	50	49	50	49	50	60	49	60	50	53	49	49	50

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_0.1	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice	jan	dez	8,7	9,6		Número de requerimentos de Pensão de Velhice concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	25	Mensal	Cristina Pereira							
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	
Meta Global	C		8,7	12	2,5	6	2,5	6	10,4	2	10	5	12	14	6	14	8	10	2,5	2,5	10
	S		9,6	14	3	9	3	7	11,8	3	11	6	14	16	7	16	10	11	3	3	12

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_0.2	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de invalidez	jan	dez	6,8	7,5		Número de requerimentos de pensão de invalidez concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	25	Mensal	Cristina Pereira							
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	
Meta Global	C		6,8	12	1,7	5	2	3,5	6,4	2	6	5	15	10,5	7	10,5	8	7	5,2	3	5
	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

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_03	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte	jan	dez	5,9	6,5		N.º de requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	25	Mensal	Paula Borges							
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	
Meta Global	C		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
	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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_04	A3	PAISS	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI	jan	dez	9,1	10		N.º requerimentos CSI concluídos por pessoa dia trabalho	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	50	Mensal	Adília Biscaia							
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	
Meta Global	C		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	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1
	S		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_05	A5	PAISS	5.1	Aumentar a produtividade média nos requerimentos pensão social	jan	dez	3,6	4		Nº de requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de dias úteis)	33,3	Mensal	Adília Biscaia							
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	
Meta Global	C		3,6	5,8	1,3	3	2,3	3,5	3,4	3	4,9	1,4	2,4	3,6	4	4,1	1,5	4,9	3,5	3,8	6,6
	S		4	6,4	2	3,3	2,5	3,9	3,7	4	5,4	1,8	2,6	4	5	4,5	1,7	5,4	3,9	4,2	7,3

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.1	A1	PAISS	5.3	Assegurar o encerramento mensal contabilístico até ao dia 7 do mês seguinte	jan	dez	100% até ao dia 7	100% até ao dia 6	X	Grau de cumprimento do calendário fixado (Ref. C=dia 7, S=dia 6)	N.º meses com contas encerradas até ao dia de referência/12 meses * 100	5	Mensal	Ana Castelo Branco

		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
Meta Global	C	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7	100% até ao dia 7
	S	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	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6	100% até ao dia 6

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.1	A9	QUAR	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias	jan	dez	25	23		Grau de cumprimento dos prazos fixados	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores) * 365/12	5	Mensal	Susana Oliveira

		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
Meta Global	C	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
	S	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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 Fernandes

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	A3	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
APO_3.1	I1	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	A3	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0.1	I1	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0.2	I1	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0.4	I1	PAISS	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_3.4	I1	PAISS	5.4	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	jan	dez	0,6	0,8		N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição com acordos de cooperação por PDT	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição com acordo de cooperação/ (N.º de pessoas * n.º dias de trabalho)	55	Mensal	Paulo Santos

		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
Meta Global	C	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
	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

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_3.4	I2	PAISS	5.4	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais		jan	dez	0,6	0,8		N.º de relatório de acompanhamento aos Estabelecimentos Licenciados por PDT	N.º de relatórios de acompanhamento aos Estabelecimentos Licenciados / (N.º de pessoas * n.º dias de trabalho)	30	Mensal	Paulo Santos					
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	
Meta Global	C	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
	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	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_3.4	I3	PAISS	5.4	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais		jan	dez	75%	85%		% de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais (com acordo de cooperação e licenciados)	(N.º de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP/Total de ações de acompanhamento técnico realizadas) *100	15	Mensal	Paulo Santos					
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	
Meta Global	C	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	65%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	S	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PE_0.1	I1	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.	GPEIUPC G
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.	jan	jul	0 (31/07)	-7 (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.	GPEIUPC CG
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte	mai	dez	0 (16/12)	-10 (02/12)	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.	GPEIUPC CG
PE_0.1	A3	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.	GPEIUPC 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	Ver RN 5.5									
PE_0.1	A6	PAISS	4.1	Implementar o plano de formação decorrente do GOISS	Ver RN 4.1									

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PE_0.2	I1	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.	GPEIUPC CG
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.	GPEIUPC 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	GPEIUPC 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 AF
PE_0.2	A4	PAISS	5.4	Implementar o sistema de informação do Planeamento na vertente monitorização, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan	dez	0 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.	GPEIUPC CG

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
JC_0.4	I1	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	-	Mensal	GAJC

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A5	PAISS	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
APO_0.7	I1	PAISS	5.5	Assegurar a correta preparação e substituição de suporte da documentação de conservação permanente	jan	dez	100%	113%		Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Mensal	Januário Rodrigues					
APO_0.7	A1	PAISS	5.5	Assegurar a preparação da documentação de conservação permanente para substituição de suporte	jan	dez	10%	12%		% de documentos de conservação permanente preparados e ordenados para substituição de suporte	(Nº de documentos de conservação permanente preparados e ordenados / Nº total de documentos de conservação permanente a preparar) * 100	50	Mensal	Januário Rodrigues					
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
Meta Global	C	10%																	
	S	12%																	
metas distritais por definir																			
APO_0.7	A2	PAISS	5.5	Assegurar a substituição de suporte da documentação previamente preparada	jan	dez	90%	95%		Percentagem de documentos em que foi efetuada para a substituição de suporte	(Nº de documentos objeto de substituição de suporte/Nº de documentos preparados para substituição de suporte) * 100	50	Mensal	Januário Rodrigues					
Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de Cálculo														
APO_3.3	I1	PAISS	5.5	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais	jan	dez	80%	90%		% de documentação eliminada	(N.º de documentos eliminados / Nº total de documentos em condições de ser eliminados) *100	100	Mensal	Januário Rodrigues					

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp		
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo					
PE_0.1	I1	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	A3	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte						Ver RN 5.4					
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		jan	dez	0	Equivalente a - 10% antecipação acumulada	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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp		
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo					
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

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
RH_0.7	I1	PAISS	5.5	Aumento da eficácia, eficiência e qualidade através do cumprimento do prazo de 20 dias úteis para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores.	jan	dez	100%	124%		Grau de cumprimento das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100	Trimestral	Alice Oliveira					
RH_0.7	A1	PAISS	5.5	Monitorização do cumprimento dos prazos	jan	dez	100% em 20 du	100% em 18 du		Percentagem de pareceres e informações emitidos dentro do prazo	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido/Total de pareceres e informações solicitados)*100	40	Trimestral	Fernanda Freire					
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
Meta Global	C	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	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du	100% em 20 du
	S	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	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	Monitorização da qualidade dos pareceres e informações	jan	dez	75%	100%											
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
Meta Global	C	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
	S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
AGI_0.1	A2.4	PAISS	5.6	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados	Jan	Dez	100%	90%		Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos	(Somatório do nº dias de execução dos projetos/Somatório do nº de dias planeado) * 100	40	Mensal, a partir da data de arranque dos projetos	Carlos Pereira							
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	
Meta Global	C		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	S		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ref	QUAR / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
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 / PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Programa mensal	Indicador		Peso	Frequência de Monitorização	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A3	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



**GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR,
COMPARAR PARA MELHORAR**

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP 2013 – Programação –

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

ERRATA
fevereiro de 2013



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 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

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais												Total		
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH		RP	
1	1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		5			16										21
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					13	1									14
	1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					10										10
	1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					1				15	15				5	36
	Total OE1		5			40	1			15	15				5	81
2	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 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
	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo															0
Total OE2						5	6		11						22	
3	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	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
	4.3 Melhorar as condições de trabalho											4				4
	4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores											7				7
Total OE4				2							1	15			18	
5	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	6	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	