



PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP 2015

Gabinete de Planeamento e Estratégia
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

Versão	1.2
Data	16 de março de 2015
Autor	Susana Silva GPE/UPCG
Responsável	Tânia Fernandes GPE/UPCG
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Preâmbulo	4
Glossário	4
Apresentação	5
Missão, Visão e Valores	6
Tipificação dos Principais Serviços Prestados	7
Recursos Humanos	8
Recursos Financeiros	8
Macro processos	9
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos	9
Processo de Planeamento e Controlo de Gestão 2015	10
Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisitos de Negócio	11
Detalhe dos indicadores	
OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social	12
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	13
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	16
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	18
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	20
OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	29
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	30
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	34
2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas	36
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	38
2.5 Controlar a gestão de contribuições	40
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	42
2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo	44
OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes	47
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	48
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	50
3.3 Aumentar a resolução no primeiro contacto	53
OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	55
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	56
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	58
4.3 Melhorar as condições de trabalho	60
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	62
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços	65
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	66
5.3 Controlar a execução do Orçamento	70
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	72
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	76
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	79
5.7 Racionalização de recursos	81

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2015.

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 2015 do ISS, IP.

GLOSSÁRIO

APO	• Administração, Património e Obras
AGI	• Análise e Gestão da Informação
AQGR	• Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
CGC	• Comunicação e Gestão do Cliente
DSP	• Desenvolvimento Social e Programas
FISC	• Fiscalização
GCF	• Gestão e Controlo Financeiro
JC	• Jurídico e Contencioso
PC	• Prestações e Contribuições
PD	• Prestações Diferidas
PE	• Planeamento e Estratégia
RH	• Recursos Humanos
RP	• Riscos Profissionais
PPRCIC	• Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PPCFECP	• Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional

APRESENTAÇÃO

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

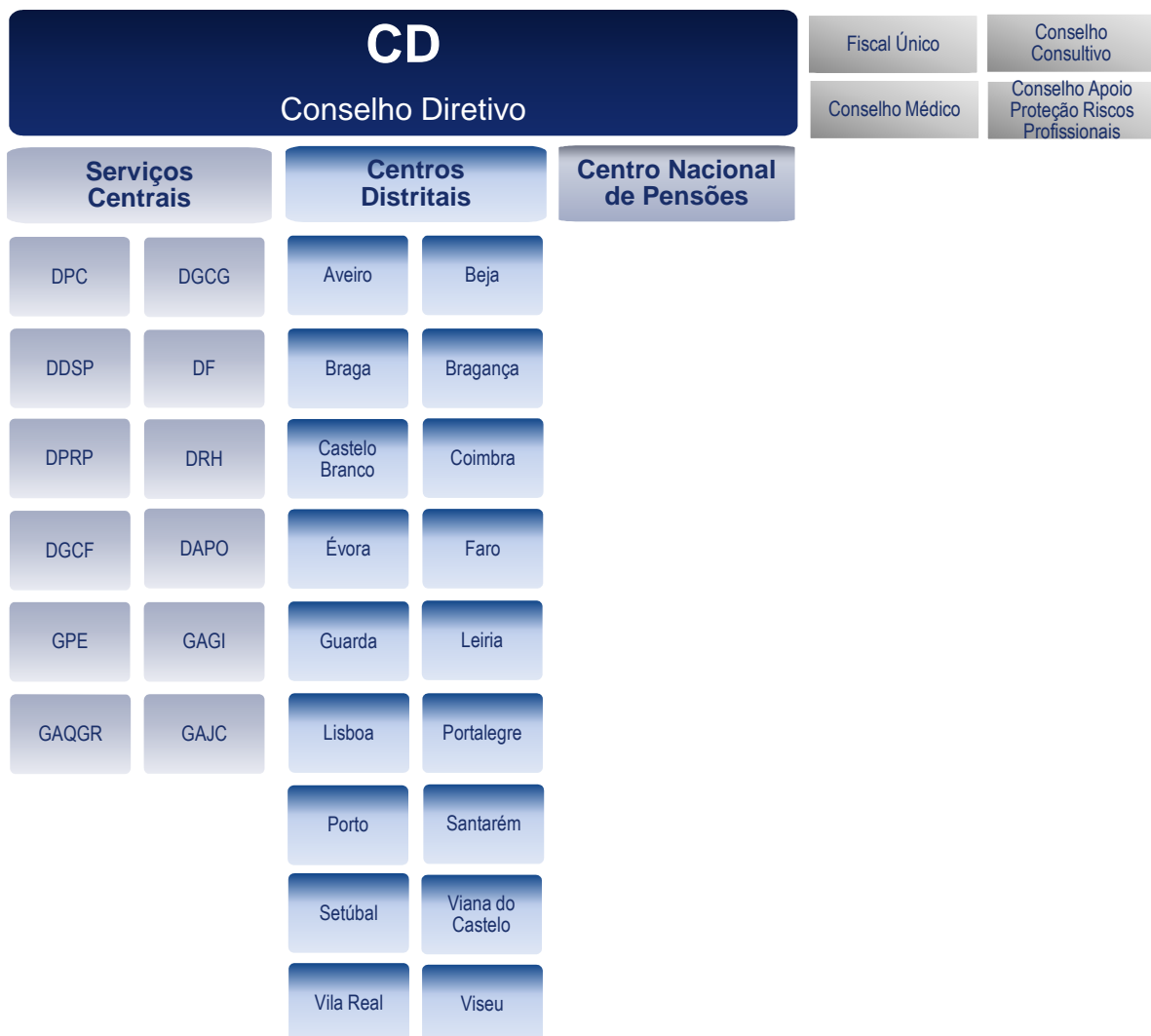
A estrutura orgânica compreende:

- Serviços Centrais,
- Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões



Os Serviços estão organizados em Áreas Operacionais, Áreas de Administração Geral e Áreas de Apoio Especializado.



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

	<p>Missão</p>	<p>Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.</p>
	<p>Visão</p>	<p>Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.</p>
	<p>Valores</p>	<p>Rigor Diferenciação positiva Equidade social Ética Respeito</p>
	<p>Política da Qualidade</p>	<p>Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão e da cidadã, do e da cliente e das partes interessadas do ISS, IP. Compromissos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustentar resultados equilibrados • Acrescentar valor para os/as 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
	<p>Política de Responsabilidade Social</p>	<p>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</p> <p>Compromissos - Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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/as 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 e trabalhadoras • Respeito pelo Estado de Direito - Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associados 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

TIPIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

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 garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

Subsistema de proteção familiar

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

Sistema Previdencial

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

Sistema Complementar


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

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

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

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

RECURSOS HUMANOS

	2015 (Dados a 30.set.2014)	2014	2013	2012	2010	2005
 ISS,IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	8.340	9.172	9.630	10.019	11.720	15.383

RECURSOS FINANCEIROS

	2015 (orçamento proposto)	2014	2013	2012	2010	2005
 ISS, IP	22.360,4	22.198,9	21.431,5	20.084,3	21.102,4	15.400,0
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.995,1	7.028,4	6.926,6	6.820,1	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.535,5	1.491,5	1.468,8	1.432,3	1.660,7	1.176,4
Solidariedade	4.359,1	4.435,4	4.345,6	4.271,1	4.573,8	2.657,9
Proteção Familiar	1.100,4	1.101,5	1.112,1	1.116,8	1.579,0	1.373,3
Sistema Previdencial	(3) 15.150,8	(2) 14.949,7	(1) 14.271,1	13.019,7	12.967,7	9.945,8
Administração	214,5	220,8	233,8	244,5	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,26

(2) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,24

(3) Inclui Regimes Especiais no montante de 497,3

MACRO PROCESSOS



Versão preliminar - Projeto em curso

CONTEXTO EXTERNO - STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO 2015



N - 1											N												
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
								PE															
								Elaboração PAF, QUAR e PAISS															

Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
* Análise acumulada global			
mar	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades	CD e SC
set	Início do processo de planeamento do ano seguinte	Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico	CD, CDist e SC
** Análise da gestão de topo			
mai e jul	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas	CD e SC

INDICADORES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITO DE NEGÓCIO

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais													Total	
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP		ISS
1	Assegurar a proteção e inclusão social		2			8	1			10	7			4		32
	1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		2			2										4
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					2	1									3
	1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					1										1
	1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					3				10	7			4		24
2	Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	1					4	1		12	1				2	21
	2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3					2	8
	2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						1									1
	2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas									1						1
	2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas								1		1					2
	2.5 Controlar a gestão de contribuições									2						2
	2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições															-
	2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	1								2						3
	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo									4						4
3	Assegurar a satisfação dos e das clientes				9					1						10
	3.1 Assegurar a qualidade do atendimento				3											3
	3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente				5					1						6
	3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto				1											1
4	Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores				1									8		9
	4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização													2		2
	4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização				1									1		2
	4.3 Melhorar as condições de trabalho													1		1
	4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras													4		4
5	Aumentar a eficiência dos serviços	10	4	2		1		3	5	2		2	1	2		32
	5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	2								2	2				1	7
	5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3														3
	5.3 Controlar a execução do Orçamento		1						1						1	3
	5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	2	1			1		1	3			2				10
	5.5 Otimizar os processos do ISS,IP		1	2				1					1			5
	5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	3														3
	5.7 Racionalização de recursos		1													1
Total Geral		11	6	2	10	9	5	4	5	25	8	2	9	6	2	104
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	ISS	Total

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

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.1

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

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	0.1	A2	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido
APO	0.1	A4	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc.)
DSP	4.1	A2.1	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
DSP	4.1	A2.2	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)

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

Designação	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido		
Indicador	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres emitidos no prazo} / \text{Total pedidos pareceres licenciamentos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc.)		
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo . (Ref: 20 dias uteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres e relatórios emitidos no prazo} / \text{Total pareceres e relatórios para programas de investimento}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais		
Indicador	Grau de concretização do programa		
Fórmula	$N^{\circ} \text{ de equipamentos em funcionamento} / N^{\circ} \text{ de projetos contratualizados} * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Raquel Martins		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A2.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	88%	91%	103
Aveiro	96%	97%	101
Beja	75%	75%	n.a.
Braga	89%	91%	102
Bragança	100%	100%	n.a.
Castelo Branco	100%	100%	n.a.
Coimbra	90%	90%	n.a.
Évora	100%	100%	n.a.
Faro	88%	92%	105
Guarda	100%	100%	n.a.
Leiria	88%	90%	102
Lisboa	88%	89%	101
Portalegre	100%	100%	n.a.
Porto	78%	81%	104
Santarém	92%	96%	104
Setúbal	73%	77%	105
Viana do Castelo	100%	100%	n.a.
Vila Real	94%	100%	106
Viseu	92%	100%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

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

Designação	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)
------------	---

Indicador	Grau de concretização do programa
-----------	-----------------------------------

Fórmula	N.º de equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos contratualizados*100
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Raquel Martins
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A2.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	94%	99%	105
Aveiro	100%	100%	n.a.
Beja	88%	100%	114
Braga	90%	95%	106
Bragança	100%	100%	n.a.
Castelo Branco	100%	100%	n.a.
Coimbra	100%	100%	n.a.
Évora	100%	100%	n.a.
Faro	89%	100%	112
Guarda	100%	100%	n.a.
Leiria	100%	100%	n.a.
Lisboa	88%	100%	114
Portalegre	80%	100%	125
Porto	96%	96%	n.a.
Santarém	94%	100%	106
Setúbal	100%	100%	n.a.
Viana do Castelo	100%	100%	n.a.
Vila Real	100%	100%	n.a.
Viseu	88%	100%	114
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.2

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.4	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.
DSP	0.6	A1	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação
DSP	0.6	A2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação		
Indicador	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação		
Fórmula	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Paulo Santos	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A1	1.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	110
Aveiro	62%	65%	105
Beja	57%	60%	105
Braga	57%	60%	105
Bragança	57%	60%	105
Castelo Branco	62%	65%	105
Coimbra	62%	65%	105
Évora	57%	60%	105
Faro	57%	60%	105
Guarda	57%	60%	105
Leiria	57%	60%	105
Lisboa	52%	55%	106
Portalegre	62%	65%	105
Porto	52%	55%	106
Santarém	57%	60%	105
Setúbal	20%	21%	105
Viana do Castelo	57%	60%	105
Vila Real	62%	65%	105
Viseu	57%	60%	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento		
Indicador	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos		
Fórmula	(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		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Paulo Santos	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A2	1.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	111
Aveiro	55%	58%	105
Beja	55%	58%	105
Braga	55%	58%	105
Bragança	55%	58%	105
Castelo Branco	55%	58%	105
Coimbra	55%	58%	105
Évora	55%	58%	105
Faro	55%	58%	105
Guarda	55%	58%	105
Leiria	55%	58%	105
Lisboa	55%	58%	105
Portalegre	55%	58%	105
Porto	55%	58%	105
Santarém	55%	58%	105
Setúbal	25%	26%	104
Viana do Castelo	55%	58%	105
Vila Real	55%	58%	105
Viseu	55%	58%	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.		
Indicador	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais		
Fórmula	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Zélia Brito	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.4	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.950	2.145	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.3

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	4.1	A1.1	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.1	

Designação	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +
------------	---

Indicador	Grau de concretização do programa
-----------	-----------------------------------

Fórmula	Nº de destinatários do Eixo 1/Nº de destinatários aprovados*100
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Raquel Martins
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	72%	79%	110
Aveiro	50%	60%	120
Beja	80%	95%	119
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	95%	119
Castelo Branco	88%	91%	103
Coimbra	74%	86%	116
Évora	83%	90%	108
Faro	79%	82%	104
Guarda	61%	66%	108
Leiria	78%	83%	106
Lisboa	25%	26%	104
Portalegre	77%	83%	108
Porto	89%	94%	106
Santarém	82%	92%	112
Setúbal	74%	80%	108
Viana do Castelo	82%	96%	117
Vila Real	86%	91%	106
Viseu	40%	62%	155
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.4

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	0.3	A4 A9.1	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI
DSP	0.3	A4.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI
PC	0.3	A9.1.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
PC	0.3	A5 A9.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI
DSP	0.3	A5.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI
PC	0.3	A9.4.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
PC	0.1	A1	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP
PC	0.3	A2.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
PC	0.3	A2.2	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
PC	0.3	A3.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença
PC	0.3	A4.1	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família
PC	0.3	A4.2	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal
PC	0.3	A5	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
PD	0.1	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
PD	0.2	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
PD	0.3	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
PD	0.4	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI
PD	0.5	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
PD	0.5	A3	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
PD	0.6	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
RP	0.1	A1	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa
RP	0.1	A2	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências
RP	0.1	A3	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional
RP	0.2	A2	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional

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

Designação Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI

Indicador % de requerimentos deferidos até 60 dias

Fórmula $N.º \text{ de Contratos de Inserção com Deferimento de Requerimento até ao prazo definido} / N.º \text{ de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcq, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc}$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Patrícia Serra / Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECP

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A4	
PC	0.3	A9.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI

Indicador % de CI assinados até 35 dias após o envio ao NLI

Fórmula $(N.º \text{ de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido} / N.º \text{ de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcq, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Patrícia Serra

PPRCIC PPCFECP

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A4.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção

Indicador % de novos requerimentos deferidos até 25 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção

Fórmula $(N.º \text{ de novos requerimentos com deferimento até ao prazo definido} / N.º \text{ de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcq, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc})$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECP

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.1.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.4	
DSP	0.3	A5	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI		
Indicador	% de requerimentos de renovação deferidos até 30 dias		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de requerimentos de renovação com deferimento ao prazo definido} / N.^{\circ} \text{ de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1}^{\circ} \text{ Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Patrícia Serra / Estrela Vitorino		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A5.1	

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI		
Indicador	% de CI assinados até 18 dias após o envio ao NLI		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido} / N.^{\circ} \text{ de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1}^{\circ} \text{ Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Patrícia Serra		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.4.2	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção		
Indicador	% de requerimentos de renovação deferidos até 12 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de requerimentos de renovação com deferimento até ao prazo definido} / N.^{\circ} \text{ de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1}^{\circ} \text{ Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP
------------	---

Indicador	Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)
-----------	---

Fórmula	N.º médio de dias entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Arlindo Cardoso
-------------	-----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	57	54	105
Aveiro	61	58	105
Beja	43	41	105
Braga	61	58	105
Bragança	43	41	105
Castelo Branco	43	41	105
Coimbra	59	56	105
Évora	43	41	105
Faro	59	56	105
Guarda	43	41	105
Leiria	59	56	105
Lisboa	61	58	105
Portalegre	43	41	105
Porto	61	58	105
Santarém	59	56	105
Setúbal	61	58	105
Viana do Castelo	43	41	105
Vila Real	43	41	105
Viseu	59	56	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
------------	--

Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias
-----------	---

Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Arlindo Cardoso
-------------	-----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.3	A2.1	7.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
------------	---

Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias
-----------	---

Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Arlindo Cardoso
-------------	-----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A2.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	82%	109
Aveiro	75%	82%	109
Beja	75%	82%	109
Braga	75%	82%	109
Bragança	75%	82%	109
Castelo Branco	75%	82%	109
Coimbra	75%	82%	109
Évora	75%	82%	109
Faro	75%	82%	109
Guarda	75%	82%	109
Leiria	75%	82%	109
Lisboa	75%	82%	109
Portalegre	75%	82%	109
Porto	75%	82%	109
Santarém	75%	82%	109
Setúbal	75%	82%	109
Viana do Castelo	75%	82%	109
Vila Real	75%	82%	109
Viseu	75%	82%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença

Indicador % de processos deferidos até 18 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 18 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Arlindo Cardoso

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A3.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família

Indicador % de processos deferidos até 25 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 25 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.3	A4.1	7.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal

Indicador % de processos deferidos até 25 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 25 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A4.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	75%	107
Aveiro	70%	75%	107
Beja	70%	75%	107
Braga	70%	75%	107
Bragança	70%	75%	107
Castelo Branco	70%	75%	107
Coimbra	70%	75%	107
Évora	70%	75%	107
Faro	70%	75%	107
Guarda	70%	75%	107
Leiria	70%	75%	107
Lisboa	70%	75%	107
Portalegre	70%	75%	107
Porto	70%	75%	107
Santarém	70%	75%	107
Setúbal	70%	75%	107
Viana do Castelo	70%	75%	107
Vila Real	70%	75%	107
Viseu	70%	75%	107
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência		
Indicador	% de processos deferidos até 40 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 40 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	72%	111
Aveiro	65%	72%	111
Beja	65%	72%	111
Braga	65%	72%	111
Bragança	65%	72%	111
Castelo Branco	65%	72%	111
Coimbra	65%	72%	111
Évora	65%	72%	111
Faro	65%	72%	111
Guarda	65%	72%	111
Leiria	65%	72%	111
Lisboa	65%	72%	111
Portalegre	65%	72%	111
Porto	65%	72%	111
Santarém	65%	72%	111
Setúbal	65%	72%	111
Viana do Castelo	65%	72%	111
Vila Real	65%	72%	111
Viseu	65%	72%	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.1	A1 A1.1 A1.2	8.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	47	42	110
Aveiro	12	10	117
Beja	17	15	112
Braga	32	28	113
Bragança	20	18	110
Castelo Branco	10	9	110
Coimbra	22	19	114
Évora	15	13	113
Faro	23	20	113
Guarda	15	13	113
Leiria	9	8	111
Lisboa	14	12	114
Portalegre	15	13	113
Porto	22	19	114
Santarém	16	14	113
Setúbal	20	18	110
Viana do Castelo	20	18	110
Vila Real	10	9	110
Viseu	15	13	113
CNP	27	24	111
Centros Distritais	20	18	110

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.2	A1 A1.1 A1.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	143	128	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	141	126	111
Bragança	72	64	111
Castelo Branco	23	20	110
Coimbra	100	90	110
Evora	51	45	112
Faro	90	81	110
Guarda	85	76	111
Leiria	105	94	110
Lisboa	138	124	110
Portalegre	82	73	111
Porto	77	69	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	141	126	111
Viseu	93	83	111
CNP	42	38	110
Centros Distritais	101	90	111

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.3	A1 A1.1 A1.2	8.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	63	56	111
Aveiro	21	18	114
Beja	15	13	113
Braga	26	23	112
Bragança	18	16	111
Castelo Branco	12	10	117
Coimbra	18	16	111
Évora	13	11	115
Faro	18	16	111
Guarda	16	14	113
Leiria	12	10	117
Lisboa	18	16	111
Portalegre	12	10	117
Porto	21	18	114
Santarém	15	13	113
Setúbal	24	21	113
Viana do Castelo	25	22	112
Vila Real	12	10	117
Viseu	16	14	113
CNP	44	39	111
Centros Distritais	19	17	111

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

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI		
Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias)		
Fórmula	(N.º de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / N.º total de requerimentos) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.4	A1	8.3

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	88%	110
Aveiro	80%	88%	110
Beja	80%	88%	110
Braga	80%	88%	110
Bragança	80%	88%	110
Castelo Branco	80%	88%	110
Coimbra	80%	88%	110
Évora	80%	88%	110
Faro	80%	88%	110
Guarda	80%	88%	110
Leiria	80%	88%	110
Lisboa	80%	88%	110
Portalegre	80%	88%	110
Porto	80%	88%	110
Santarém	80%	88%	110
Setúbal	80%	88%	110
Viana do Castelo	80%	88%	110
Vila Real	80%	88%	110
Viseu	80%	88%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	mensal		
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45	40	111
Aveiro	55	49	111
Beja	63	56	111
Braga	20	18	110
Bragança	35	31	111
Castelo Branco	20	18	112
Coimbra	29	26	110
Évora	10	9	110
Faro	35	31	111
Guarda	31	27	113
Leiria	46	41	111
Lisboa	50	45	110
Portalegre	30	27	110
Porto	50	45	110
Santarém	60	54	110
Setúbal	58	52	110
Viana do Castelo	37	33	111
Vila Real	50	45	110
Viseu	16	14	113
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	116	104	110
Aveiro	97	87	110
Beja	80	72	110
Braga	153	137	110
Bragança	112	100	111
Castelo Branco	37	33	111
Coimbra	113	101	111
Évora	50	45	110
Faro	80	72	110
Guarda	100	90	110
Leiria	105	94	110
Lisboa	170	153	110
Portalegre	80	72	110
Porto	110	99	110
Santarém	140	126	110
Setúbal	85	76	111
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	110	99	110
Viseu	121	109	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	[Somatório (Data de deferimento - Data de entrada) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.6	A1 A1.1 A1.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	112	101	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	144	129	110
Bragança	86	77	110
Castelo Branco	20	18	110
Coimbra	96	86	110
Évora	50	45	110
Faro	85	76	111
Guarda	76	68	111
Leiria	93	83	111
Lisboa	110	99	110
Portalegre	68	61	110
Porto	90	81	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	110	99	110
Vila Real	136	122	110
Viseu	90	81	110
CNP	19	17	111
Centros Distritais	93	84	110

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

Designação	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa		
Indicador	% de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência de 40 dias		
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência / N.º total de processos de Doença Profissional) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

Designação	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências		
Indicador	% de processos de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias		
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência/ N.º de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

Designação	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional		
Indicador	% de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência de 40 dias		
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência / N.º total de processos de Doença Profissional) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

Designação	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional		
Indicador	N.º de reembolsos efetuados até ao prazo de referência de 30 dias		
Fórmula	(N.º de reembolsos efetuados até ao prazo de referência/ N.º de reembolsos efetuados) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.2	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.1	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
FISC	0.1	I2	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
FISC	0.3	I1	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
PC	0.4	A5	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações
PC	0.5	A2	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
PC	0.5	A5	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas
ISS	0.1	I1	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
ISS	0.2	I2	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas		
Indicador	Grau de concretização do PPRCIC		
Fórmula	Média ponderada do grau de concretização das atividades		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	ISS		
PPRCIC	<input checked="" type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
ISS	0.1	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional		
Indicador	Grau de concretização do PPCFECP		
Fórmula	Média ponderada do grau de concretização das atividades		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	ISS		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
ISS	0.2	I2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes		
Indicador	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		
Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	I1	2.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	7.735	8.509	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes		
Indicador	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)		
Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Semestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	I2	2.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34	37	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS		
Indicador	N.º dos processos crime instaurados e concluídos		
Fórmula	Nº total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.3	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,600	3,960	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações		
Indicador	% de processos concluídos no prazo máximo fixado (30 dias)		
Fórmula	$(N.º \text{ processos concluídos no prazo} / n.º \text{ processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

Indicador % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre

Fórmula $N.º \text{ de contribuintes acompanhados} / n.º \text{ total de contribuintes em carteira} * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Trimestral

Responsável Teresa Agostinho

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A2	5.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	55%	110
Aveiro	50%	55%	110
Beja	50%	55%	110
Braga	50%	55%	110
Bragança	50%	55%	110
Castelo Branco	50%	55%	110
Coimbra	50%	55%	110
Évora	50%	55%	110
Faro	50%	55%	110
Guarda	50%	55%	110
Leiria	50%	55%	110
Lisboa	50%	55%	110
Portalegre	50%	55%	110
Porto	50%	55%	110
Santarém	50%	55%	110
Setúbal	50%	55%	110
Viana do Castelo	50%	55%	110
Vila Real	50%	55%	110
Viseu	50%	55%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas

Indicador N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização

Fórmula N. de participações enviadas ao Serviço de Fiscalização

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Teresa Agostinho

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,980	2,178	110
Aveiro	110	121	110
Beja	110	121	110
Braga	110	121	110
Bragança	110	121	110
Castelo Branco	110	121	110
Coimbra	110	121	110
Évora	110	121	110
Faro	110	121	110
Guarda	110	121	110
Leiria	110	121	110
Lisboa	110	121	110
Portalegre	110	121	110
Porto	110	121	110
Santarém	110	121	110
Setúbal	110	121	110
Viana do Castelo	110	121	110
Vila Real	110	121	110
Viseu	110	121	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.2

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.2	IO	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações

RN 2.2 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.2	I0	2.3

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações
------------	--

Indicador	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref: 70 dias)
-----------	--

Fórmula	Valor de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado / Nº total de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	semestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	-----------

Responsável	Zélia Brito
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.3

Reduzir a atribuição de prestações indevidas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.2	A1	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis

RN
2.3 **Reduzir a atribuição de prestações indevidas**

Designação Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis

Indicador Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis

Fórmula $(N^{\circ} \text{ de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis} / N^{\circ} \text{ de beneficiários que integram pela } 1^{\text{a}} \text{ vez o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis para SVIT}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Arlindo Cardoso

PPRCIC **PPCFECP**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.2	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	98,5%	99,5%	101
Aveiro	98,5%	99,5%	101
Beja	98,5%	99,5%	101
Braga	98,5%	99,5%	101
Bragança	98,5%	99,5%	101
Castelo Branco	98,5%	99,5%	101
Coimbra	98,5%	99,5%	101
Évora	98,5%	99,5%	101
Faro	98,5%	99,5%	101
Guarda	98,5%	99,5%	101
Leiria	98,5%	99,5%	101
Lisboa	98,5%	99,5%	101
Portalegre	98,5%	99,5%	101
Porto	98,5%	99,5%	101
Santarém	98,5%	99,5%	101
Setúbal	98,5%	99,5%	101
Viana do Castelo	98,5%	99,5%	101
Vila Real	98,5%	99,5%	101
Viseu	98,5%	99,5%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.4

Recuperar as prestações indevidamente pagas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	0.6	I1	Garantir a recuperação de valores indevidos
PD	0.9	A1	Aumentar a cobrança de dívida nas prestações diferidas

RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
GCF	0.6	I1	3.1

Designação	Garantir a recuperação de valores indevidos		
Indicador	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (unidade: milhões de euros)		
Fórmula	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Aida Costa		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	175	200	114
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.9	A1	

Designação	Aumentar a cobrança de dívida nas prestações diferidas		
Indicador	Montante cobrado (milhares euros)		
Fórmula	Montante cobrado (milhares euros)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Amélia Santos		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10 M€	11 M€	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.5

Controlar a gestão de contribuições

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.5	A1	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
PC	0.5	A3.1	Garantir resposta a reclamações de dívida

RN 2.5 **Controlar a gestão de contribuições**

Designação	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo		
Indicador	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 10 dias úteis)		
Fórmula	$(DSC \text{ emitidas no prazo} / \text{Total de pedidos de DSC}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A1	9.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	99%	104
Aveiro	95%	99%	104
Beja	95%	99%	104
Braga	95%	99%	104
Bragança	95%	99%	104
Castelo Branco	95%	99%	104
Coimbra	95%	99%	104
Évora	95%	99%	104
Faro	95%	99%	104
Guarda	95%	99%	104
Leiria	95%	99%	104
Lisboa	95%	99%	104
Portalegre	95%	99%	104
Porto	95%	99%	104
Santarém	95%	99%	104
Setúbal	95%	99%	104
Viana do Castelo	95%	99%	104
Vila Real	95%	99%	104
Viseu	95%	99%	104
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.5 **Controlar a gestão de contribuições**

Designação	Garantir resposta a reclamações de dívida		
Indicador	% de reclamações concluídas		
Fórmula	$(Acumulado \text{ de reclamações concluídas} / \text{Total de reclamações}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A3.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.7

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.1	A1.1.1	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
PC	0.4	A3	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)
PC	0.4	A4	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais		
Indicador	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ		
Fórmula	N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ/ N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.1	A1.1.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,7%	3,8%	103
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)		
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações		
Fórmula	[(Nº de erros das remunerações stock a 31.12 - Nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês) / Nº de erros das remunerações stock a 31.12]*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	47%	52%	111
Aveiro	80%	85%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	95%	99%	104
Castelo Branco	95%	99%	104
Coimbra	90%	95%	106
Évora	95%	99%	104
Faro	90%	95%	106
Guarda	95%	99%	104
Leiria	95%	99%	104
Lisboa	40%	45%	113
Portalegre	90%	95%	106
Porto	60%	65%	108
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	95%	99%	104
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente		
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações		
Fórmula	(Nº erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entrados)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	43%	48%	112
Aveiro	50%	55%	110
Beja	60%	65%	108
Braga	55%	60%	109
Bragança	60%	65%	108
Castelo Branco	60%	65%	108
Coimbra	60%	65%	108
Évora	60%	65%	108
Faro	60%	65%	108
Guarda	60%	65%	108
Leiria	60%	65%	108
Lisboa	35%	40%	114
Portalegre	60%	65%	108
Porto	50%	55%	110
Santarém	60%	65%	108
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	60%	65%	108
Vila Real	60%	65%	108
Viseu	60%	65%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.8

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.9	I1	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo
PC	0.9	A1	Promover a implementação do processo de suprimento oficioso da não entrega das Declarações de Remuneração com erro
PC	0.9	A2	Garantir a implementação do barramento à entrada das Declarações de Remuneração com erro
PC	0.9	A4	Garantir a disponibilização das diferentes taxas contributivas na Segurança Social Direta

RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo		
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos		
Fórmula	$(\text{Somatório do nº dias de execução} / \text{Somatório do nº de dias planeados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Promover a implementação do processo de suprimento oficioso da não entrega das Declarações de Remuneração com erro		
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução		
Fórmula	$(\text{Somatório do nº dias de execução} / \text{Somatório do nº de dias planeados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	X

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Garantir a implementação do barramento à entrada das Declarações de Remuneração com erro		
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução		
Fórmula	$(\text{Somatório do nº dias de execução} / \text{Somatório do nº de dias planeados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	X

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	A4	

Designação	Garantir a disponibilização das diferentes taxas contributivas na Segurança Social Direta
------------	---

Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução
-----------	--

Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Paulo Nunes
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisitos de Negócio

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

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.1

Assegurar a qualidade do atendimento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	0.2	I1	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social
CGC	0.3	A1	Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
CGC	2.6	I1	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
CGC	0.2	I1	10.1

Designação	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social		
Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço.		
Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (min) a 5 (Max).		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Semestral
Responsável	Filomena Gonçalves		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
CGC	0.3	A1	4.1

Designação	Aumentar a taxa de atendimentos por marcação		
Indicador	% de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ total de atendimentos por marcação no ano } n - N^{\circ} \text{ total de atendimentos por marcação no ano } n-1) / N^{\circ} \text{ total de atendimentos por marcação no ano } n-1 * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10%	13%	130
Aveiro	10%	13%	130
Beja	10%	13%	130
Braga	10%	13%	130
Bragança	10%	13%	130
Castelo Branco	10%	13%	130
Coimbra	10%	13%	130
Évora	10%	13%	130
Faro	10%	13%	130
Guarda	10%	13%	130
Leiria	10%	13%	130
Lisboa	10%	13%	130
Portalegre	10%	13%	130
Porto	10%	13%	130
Santarém	10%	13%	130
Setúbal	10%	13%	130
Viana do Castelo	10%	13%	130
Vila Real	10%	13%	130
Viseu	10%	13%	130
CNP	10%	13%	130
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.6	I1	

Designação	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social		
Indicador	% Chamadas atendidas		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ total de chamadas telefónicas "atendidas"} / N^{\circ} \text{ total de chamadas "oferecidas"}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.2

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.5	A6	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
CGC	0.1	I1	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
CGC	0.3	A2	Minimizar a % de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
CGC	0.5	A1.2	Implementar em SISS as alterações aos textos dos modelos decorrentes do REVER (projeto)
CGC	2.1	A5	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
CGC	2.3	A4	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.1	I1	

Designação	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social		
Indicador	Nº de atualizações das páginas		
Fórmula	Nº de atualizações das páginas		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Beatriz Gama Lobo		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.500	1.700	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.3	A2	

Designação	Minimizar a % de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos		
Indicador	% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos		
Fórmula	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos / N.º de clientes atendidos] * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal		
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34%	30%	112
Aveiro	35%	31%	111
Beja	12%	n.a.	n.a.
Braga	49%	43%	112
Bragança	12%	n.a.	n.a.
Castelo Branco	11%	n.a.	n.a.
Coimbra	21%	19%	110
Évora	10%	n.a.	n.a.
Faro	41%	36%	111
Guarda	8%	n.a.	n.a.
Leiria	35%	31%	111
Lisboa	65%	58%	111
Portalegre	12%	n.a.	n.a.
Porto	50%	45%	111
Santarém	21%	19%	111
Setúbal	34%	30%	111
Viana do Castelo	27%	24%	111
Vila Real	23%	20%	111
Viseu	18%	n.a.	n.a.
CNP	65%	58%	111
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.5	A1.2	

Designação	Implementar em SISS as alterações aos textos dos modelos decorrentes do REVER (projeto)		
Indicador	% de suportes implementados no prazo previsto		
Fórmula	N.º de suportes implementados no prazo previsto/Nº total de suportes a implementar* 100		
Data Início	jun	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral		
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais		
Indicador	% de aumento do n.º de registos de e-mail de PS em IDQ		
Fórmula	$(N.º \text{ de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2015 pelos NGC} - N.º \text{ de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2014 pelos NGC}) / N.º \text{ de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2014 pelos NGC} * 100$		
Data Início	abr	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Trimestral	
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.1	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10%	15%	150
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações		
Indicador	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido		
Fórmula	$(N.º \text{ de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias úteis)} / N.º \text{ total de reclamações escritas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.3	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	123
Aveiro	80%	98%	123
Beja	80%	98%	123
Braga	80%	98%	123
Bragança	80%	98%	123
Castelo Branco	80%	98%	123
Coimbra	80%	98%	123
Évora	80%	98%	123
Faro	80%	98%	123
Guarda	80%	98%	123
Leiria	80%	98%	123
Lisboa	80%	98%	123
Portalegre	80%	98%	123
Porto	80%	98%	123
Santarém	80%	98%	123
Setúbal	80%	98%	123
Viana do Castelo	80%	98%	123
Vila Real	80%	98%	123
Viseu	80%	98%	123
CNP	80%	98%	123
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional		
Indicador	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (Ref.: 15 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ de reclamações escritas respondidas no prazo máximo} / N.º \text{ total de reclamações escritas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Paulo Nunes		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A6	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	123
Aveiro	80%	98%	123
Beja	80%	98%	123
Braga	80%	98%	123
Bragança	80%	98%	123
Castelo Branco	80%	98%	123
Coimbra	80%	98%	123
Évora	80%	98%	123
Faro	80%	98%	123
Guarda	80%	98%	123
Leiria	80%	98%	123
Lisboa	80%	98%	123
Portalegre	80%	98%	123
Porto	80%	98%	123
Santarém	80%	98%	123
Setúbal	80%	98%	123
Viana do Castelo	80%	98%	123
Vila Real	80%	98%	123
Viseu	80%	98%	123
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.3

Aumentar a resolução ao primeiro contacto

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	CGC_2 .5	I1	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto

RN 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.5	I1	

Designação	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto
------------	---

Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com o esclarecimento prestado ao motivo da chamada
-----------	--

Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Maria José Freire
-------------	-------------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisitos de Negócio

- 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
- 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
- 4.3 Melhorar as condições de trabalho
- 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.1

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

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.4	A1	Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais
RH	0.4	A2	Taxa de realização do Plano de formação

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

Designação Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais

Indicador % de trabalhadores com formação

Fórmula $(N^{\circ} \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do n.}^{\circ} \text{ de trabalhadores do ISS}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Alice Oliveira

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A1	6.3

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	40%	45%	113
Aveiro	40%	45%	113
Beja	40%	45%	113
Braga	40%	45%	113
Bragança	40%	45%	113
Castelo Branco	40%	45%	113
Coimbra	40%	45%	113
Évora	40%	45%	113
Faro	40%	45%	113
Guarda	40%	45%	113
Leiria	40%	45%	113
Lisboa	40%	45%	113
Portalegre	40%	45%	113
Porto	40%	45%	113
Santarém	40%	45%	113
Setúbal	40%	45%	113
Viana do Castelo	40%	45%	113
Vila Real	40%	45%	113
Viseu	40%	45%	113
CNP	40%	45%	113
Serviço Central /Serviços Comuns	40%	45%	113

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

Designação Taxa de realização do Plano de formação

Indicador Grau de Execução do Plano

Fórmula $(N^{\circ} \text{ de ações realizadas}/N^{\circ} \text{ de ações previstas}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Alice Oliveira

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A2	6.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	115%	115
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.2

Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.3	A1	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado
CGC	1.4	I1	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores

RN 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

Designação	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores
------------	---

Indicador	% de suportes digitais editados no prazo previsto
-----------	---

Fórmula	N° anual de suportes digitais editados no prazo previsto/ N° anual de suportes digitais editados*100
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Beatriz Gama Lobo
-------------	-------------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	1.4	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	100%	105
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

Designação	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado
------------	--

Indicador	Cumprimento das ações
-----------	-----------------------

Fórmula	Nº de ações realizadas
---------	------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.3	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	19	30	158
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.3

Melhorar as condições de trabalho

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.2	A3	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados

RN
4.3 **Melhorar as condições de trabalho**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.2	A3	

Designação	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados
------------	--

Indicador	Taxa de execução das medidas
-----------	------------------------------

Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de medidas implementadas} / N.^{\circ} \text{ total de medidas aprovadas}) * 100$
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	90%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.4

Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.1	A1	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
RH	0.1	A2	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante
RH	0.1	A3	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido
RH	0.1	A4	Resposta após decisão, via Contacto RH

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
------------	--

Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)
-----------	---

Fórmula	(Somatório dos tempos de resposta a pedidos) / (Nº total de pedidos) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante
------------	--

Indicador	% de processos tratados no prazo (Ref. 5 du)
-----------	--

Fórmula	(nº de processos tratados no prazo / nº total de processos tratados) *100
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	95%	98%	103
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido
------------	--

Indicador	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo (Ref. 3 du após receção do pedido)
-----------	--

Fórmula	(N.º total de pedidos de autoformação respondidos no prazo / N.º total de pedidos de autoformação respondidos)*100
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.1	A3	6.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	80%	85%	106
Serviço Central /Serviços Comuns	80%	85%	106

RN 4.4 **Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A4	

Designação	Resposta após decisão, via Contacto RH
------------	--

Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)
-----------	---

Fórmula	(Somatório dos tempos de resposta a pedidos) / (Nº total de pedidos). Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.
---------	---

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Alice Oliveira
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

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

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.1

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.3	A1	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"
AGI	0.3	A2	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados
JC	0.2	A28, I1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
JC	0.2	A28, I2	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
PC	0.4	A1	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO
PC	0.4	A2	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
RP	0.2	A1	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros ou envio de recusa fundamentada

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ana Isabel Carvalho		
PPRCIC	X	PPCFECP	

Frequência de Monitorização Mensal, a partir da data de aprovação do Plano de Projeto

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.3	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados		
Indicador	Grau de cumprimento dos planos de projeto		
Fórmula	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Frequência de Monitorização Mensal, a partir da fase de testes do projeto.

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.3	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica		
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1-Registo de Processos)		
Fórmula	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Frequência de Monitorização Mensal

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A28, I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	83	90	108
Aveiro	83	90	108
Beja	83	90	108
Braga	83	90	108
Bragança	83	90	108
Castelo Branco	83	90	108
Coimbra	83	90	108
Évora	83	90	108
Faro	83	90	108
Guarda	83	90	108
Leiria	83	90	108
Lisboa	83	90	108
Portalegre	83	90	108
Porto	83	90	108
Santarém	83	90	108
Setúbal	83	90	108
Viana do Castelo	83	90	108
Vila Real	83	90	108
Viseu	83	90	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica		
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)		
Fórmula	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A28, I2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	20	22	110
Aveiro	20	22	110
Beja	20	22	110
Braga	20	22	110
Bragança	20	22	110
Castelo Branco	20	22	110
Coimbra	20	22	110
Évora	20	22	110
Faro	20	22	110
Guarda	20	22	110
Leiria	20	22	110
Lisboa	20	22	110
Portalegre	20	22	110
Porto	20	22	110
Santarém	20	22	110
Setúbal	20	22	110
Viana do Castelo	20	22	110
Vila Real	20	22	110
Viseu	20	22	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO		
Indicador	% de qualificações de TCO registadas até 30 dias de calendário)		
Fórmula	(n.º de qualificações de TCO registadas no prazo/n.º de qualificações de TCO registadas)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido		
Indicador	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência de 30 dias uteis		
Fórmula	(Nº de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão no prazo / Nº total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN
5.1

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.2	A1	

Designação	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros ou envio de recusa fundamentada
------------	--

Indicador	N.º de atestados emitidos ou recusa fundamentada até ao prazo de referência de 240 dias
-----------	---

Fórmula	$(N.º \text{ de atestados emitidos ou recusa fundamentada no prazo de referência} / N.º \text{ de atestados emitidos ou recusa fundamentada}) * 100$
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez
-------------	-----	----------	-----

Frequência de Monitorização	Mensal
-----------------------------	--------

Responsável	Pedro Machado
-------------	---------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.2

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.4	A3	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Apicacional: 1. Provedoria de Justiça 2. LNES 3. Linha de Segurança Social
AGI	0.4	A4	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Implementação de alterações aplicacionais nas áreas de Prestações e de Ação Social: 1. Prazo de envio de estimativa de esforço (Tempo de desenvolvimento, data de início de projeto, dependências de outros projetos) 2. Cumprimento dos planos de projeto iniciais (baseline)
AGI	0.4	A5	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras ao nível da Gestão de Acessos: 1. Login NT 2. Endereços de Correio Eletrónico 3. Aplicações extra SISS

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A3	

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Aplicacional: 1. Provedoria de Justiça; 2. LNES; 3. Linha de Segurança Social		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A4	

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Implementação de alterações aplicacionais nas áreas de Prestações e de Ação Social: 1. Prazo de envio de estimativa de esforço (Tempo de desenvolvimento, data de início de projeto, dependências de outros projetos); 2. Cumprimento dos planos de projeto iniciais (baseline)		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Carvalho		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A5	

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras ao nível da Gestão de Acessos: 1. Login NT; 2. Endereços de Correio Eletrónico; 3. Aplicações extra SISS		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.3

Controlar a execução do Orçamento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	0.1	A9	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias
APO	4.4	A5	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias
RP	0.1	A5	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias

RN 5.3 **Controlar a execução do Orçamento**

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias		
Indicador	Prazo Médio de Pagamento		
Fórmula	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre} / \text{valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Susana Oliveira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.1	A9	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.3 **Controlar a execução do Orçamento**

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias		
Indicador	Prazo Médio de Pagamento		
Fórmula	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Susana Moreira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	4.4	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.3 **Controlar a execução do Orçamento**

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias		
Indicador	Prazo Médio de Pagamento		
Fórmula	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Francisco Marques		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.4

Assegurar os níveis de serviço internos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PE	0.4	A4	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário
PE	0.4	A4.2	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pelo CDist a pedidos de financiamento extraordinário
APO	0.1	A3	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido
DSP	3.6	A8.3	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário
GCF	0.5	A1.1	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário
AGI	0.6	A1.2.1	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicativo
AGI	0.6	A1.2.2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicativo
JC	0.3	I1	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
JC	0.3	A6	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações, que transitaram do ex- DPA
JC	0.3	A8	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A1.2.1	

Designação	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional		
Indicador	Tempo medio de resposta a pedidos de apoio de utilizadores		
Fórmula	[(Tempo médio de resposta a pedidos entrados de IQC no ano em curso excluído os tempos do II,IP * N° pedidos entrados de IQC)+(tempo médio de resposta a pedidos entrados de PA no ano em curso excluído os tempos do II,IP * N° pedidos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	20	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A1.2.2	

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional		
Indicador	% anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional		
Fórmula	[(% de resolução de pedidos de IQC* N° pedidos entrados IQC)+(% de resolução de pedidos de PA* N° pedidos entrados PA)+(% de resolução de pedidos de DS* N° pedidos entrados DS)+(% de resolução de pedidos de AE* N° pedidos entrados		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	73%	80%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	I1	

Designação	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos		
Indicador	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)		
Fórmula	(N° de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/N° total de recursos hierárquicos concluídos) *100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	60%	65%	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	A6	

Designação	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações, que transitaram do ex- DPA		
Indicador	N.º de Recursos Hierárquicos transitaram do ex-DPA concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)		
Fórmula	N.º de Recursos Hierárquicos transitaram do ex-DPA concluídos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	250	300	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	A8	

Designação	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos		
Indicador	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)		
Fórmula	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	250	300	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4 A4.2	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de processos concluídos no prazo definido (Ref ISS, IP : 52 dias úteis Ref. CDist: 36 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ processos concluídos no prazo definido} / N.º \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Elisabete Mateus		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido		
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo} / N^{\circ} \text{ Total de Pedidos de Fundo de Socorro Social}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Social no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ pareceres concluídos no prazo definido} / N.^{\circ} \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Paulo Santos		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	3.6	A8.3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Financeira no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ pareceres concluídos no prazo definido} / N.^{\circ} \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Susana Pinto		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A1.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.5

Otimizar os processos do ISS,IP

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	3.3	I1	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
AQGR	0.4	I1	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1
AQGR	0.5	A2	Realizar ações de auditoria
GCF	0.5	A4	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira
RH	0.6	I1	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais		
Indicador	N.º de documentação eliminada		
Fórmula	N.º de documentos eliminados		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Januário Rodrigues		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	3.3	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	42.170.004	50.233.236	119
Aveiro	1.933.792	2.041.225	106
Beja	1.007.635	1.343.513	133
Braga	2.000.000	2.500.000	125
Bragança	600.000	675.000	113
Castelo Branco	1.060.000	1.080.000	102
Coimbra	425.697	446.982	105
Évora	50.000	75.000	150
Faro	450.000	550.000	122
Guarda	262.875	292.084	111
Leiria	600.000	650.000	108
Lisboa	n.a.	n.a.	n.a.
Portalegre	420.000	445.000	106
Porto	4.260.000	5.112.000	120
Santarém	600.000	747.430	125
Setúbal	1.200.000	1.400.000	117
Viana do Castelo	n.a.	n.a.	n.a.
Vila Real	1.000.000	1.250.000	125
Viseu	1.300.000	1.625.000	125
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	25.000.000	30.000.000	120

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1		
Indicador	% ações de auditoria acompanhadas		
Fórmula	N.º de ações acompanhadas / N.º de ações a acompanhar * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.4	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Realizar ações de auditoria		
Indicador	Grau de concretização das ações		
Fórmula	N.º de auditorias realizadas / n.º de acompanhamentos determinado * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.5	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira		
Indicador	Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira		
Fórmula	Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Susana Pinto		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	216	432	200
Aveiro	12	24	200
Beja	12	24	200
Braga	12	24	200
Bragança	12	24	200
Castelo Branco	12	24	200
Coimbra	12	24	200
Évora	12	24	200
Faro	12	24	200
Guarda	12	24	200
Leiria	12	24	200
Lisboa	12	24	200
Portalegre	12	24	200
Porto	12	24	200
Santarém	12	24	200
Setúbal	12	24	200
Viana do Castelo	12	24	200
Vila Real	12	24	200
Viseu	12	24	200
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos		
Indicador	% de pareceres e informações emitidos dentro do prazo de 45 dias úteis		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de pareceres e informações de recursos humanos emitidos dentro do prazo definido} / N.^{\circ} \text{ de pareceres e informações de recursos humanos emitidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Alice Oliveira		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.6	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	95%	112
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.6

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.1	A2.3	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados
AGI	0.6	A3.1	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso
AGI	0.6	A3.2	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.1	A2.3	

Designação	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos		
Fórmula	$(\text{Somatório do nº dias de execução dos projetos} / \text{Somatório do nº de dias planeado}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	ir da data de arranqu
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC	<input checked="" type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A3.1	

Designação	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso		
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos		
Fórmula	$\text{Somatório do nº de dias úteis entre pedidos recebidos e respostas enviadas} / \text{Nº total pedidos} * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	110%	80%	127
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

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

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A3.2	

Designação	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos		
Indicador	Taxa de resolução de pedidos de acesso		
Fórmula	$\text{Nº de Pedidos Concluídos} / (\text{Nº de Pedidos Entrados} + \text{Nº de Pedidos Pendentes mês anterior}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	95%	112
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.7

Racionalização de recursos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	0.3	A3	Redução do valor das rendas

RN
5.7 **Racionalização de recursos**

Designação	Redução do valor das rendas
------------	-----------------------------

Indicador	Taxa de redução do custo de arrendamento
-----------	--

Fórmula	$[-(\text{Valor de arrendamento no período} / \text{Valor de arrendamento no período homólogo do ano anterior -1}) * 100]$
---------	--

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Rui Tavares
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.3	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	13%	14%	108
Aveiro	5%	6%	120
Beja	n.a.	n.a.	n.a.
Braga	n.a.	n.a.	n.a.
Bragança	13%	14%	108
Castelo Branco	n.a.	n.a.	n.a.
Coimbra	7%	8%	114
Évora	1%	2%	200
Faro	n.a.	1%	n.a.
Guarda	37%	38%	103
Leiria	n.a.	n.a.	n.a.
Lisboa	3%	4%	133
Portalegre	22%	23%	105
Porto	18%	19%	106
Santarém	14%	15%	107
Setúbal	6%	7%	117
Viana do Castelo	77%	78%	101
Vila Real	n.a.	n.a.	n.a.
Viseu	10%	11%	110
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	74%	75%	101