



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

PLANO DE ATIVIDADES 2025

Versão	Data	Autor/a	Revisão
1.0	29 novembro	SSAP	-
1.1	julho 2025	SSAP	Revisão anual do documento

SUMÁRIO EXECUTIVO

Os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP) são um serviço central da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa e financeira. Os seus beneficiários titulares são os trabalhadores que se vinculem, por período superior a seis meses, a serviços da administração direta e indireta do Estado, independentemente da natureza do vínculo; os aposentados destes serviços e o pessoal em situação de mobilidade especial¹. São beneficiários familiares ou equiparados, os membros do agregado familiar, entendendo-se como agregado, o cônjuge, respetivos descendentes (ou equiparados) ou ascendentes a cargo.

A elaboração deste Plano de Atividades tem por base o seguinte enquadramento:

- Proposta de Lei n. 98/XVI/1.^a - Lei das Grandes Opções para 2024/2028, cujo parecer foi aprovado a 3 de outubro 2024, pelo Conselho Económico e Social;
- Programa do XXIV Governo;
- Proposta de Lei n. 26/XVI/1, que apresenta o Orçamento de Estado para o ano de 2025;
- Circular Série A N. 91410: Instruções para preparação do OE para 2025;
- Estratégia Portugal 2030 - RCM n.998/2020;

Conta ainda, para a sua construção, com as orientações do Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS) e do Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (GPEARI) do Ministério das Finanças.

Em 2025, será dada continuidade aos projetos relacionados com as áreas de negócio, voltados para os beneficiários dos SSAP e seus familiares, abrangendo ações no âmbito da ação social, atividades socioculturais e gestão de equipamentos sociais. Estes incluem refeitórios, equipamentos de alojamento temporário e alojamentos de férias. Além disso, serão promovidas iniciativas transversais ao organismo, de caráter predominantemente interno, como a implementação de medidas previstas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental e a gestão eficiente de recursos, com destaque para a adoção de fontes alternativas de energia, cujo impacto se repercute na relação que os SSAP mantêm com os parceiros, destacando-se os seus beneficiários.

Sob uma perspetiva externa, será dada ênfase ao aumento da oferta de alojamentos para férias e ocupação temporária. Essa expansão será mais evidenciada na Estalagem de Évora e em Lisboa com o início da reabilitação de um edifício habitacional, cuja fase de elaboração do projeto está prevista para 2025. A estratégia de ampliação dessa oferta tem sido guiada pela crescente procura identificada ao longo do tempo.

Com impacto significativo para os beneficiários, destaca-se a modernização do sistema de gestão dos refeitórios dos SSAP, em particular dos postos de aquisição de senhas. Em 2025, será trabalhada a redefinição do sistema

¹ O regime de mobilidade especial foi substituído por valorização profissional.

central e do portal de *backoffice*, permitindo ganhos de eficiência na gestão interna e uma interação mais intuitiva e prática para os beneficiários, através da introdução de novas formas de pagamento.

Por fim, continuará a ser avaliada a satisfação dos beneficiários com os benefícios disponibilizados, especialmente nas áreas de atividades socioculturais e serviços de refeições. Para isso, será reforçado o compromisso dos SSAP com a melhoria contínua dos serviços prestados.

A estratégia prosseguida por estes serviços sustenta-se nos seguintes **objetivos estratégicos**:

OE1: Aumentar a eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados

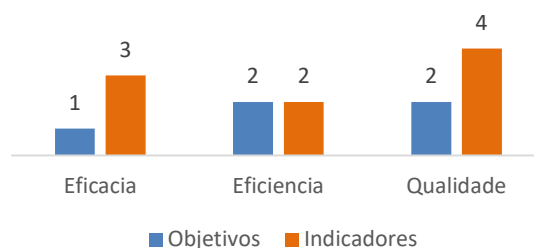
OE2: Aumentar a qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP

OE3: Generalizar os benefícios sociais

De acordo com os objetivos estratégicos em curso, destacam-se vários projetos que têm contribuído significativamente, não apenas para a consolidação e elevação da qualidade das respostas sociais oferecidas aos beneficiários, mas também para uma melhoria transversal nas condições de trabalho dos trabalhadores. Estas melhorias, de natureza tecnológica e/ou social, têm favorecido o aumento geral do desempenho organizacional, com reflexos positivos e diretos no âmbito externo.

- Recuperação, manutenção e rentabilização dos equipamentos sociais;
- Reformulação e modernização do Sistema de Gestão de Refeitórios, com base nos resultados de uma auditoria, visando tornar o sistema mais robusto, eficiente e alinhado com as exigências atuais.
- Disponibilização de pagamento através de referência multibanco ou DUC nas atividades e serviços (reserva de equipamentos);
- Operacionalização das medidas aprovadas para 2025 no âmbito do PRSA, com reflexos nas áreas:
 - ❖ Promoção da sustentabilidade social e ambiental por meio de formação, boas práticas e parcerias estratégicas;
 - ❖ Valorização da segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores.
- Promoção da gestão eficiente dos recursos energéticos, hídricos e materiais, com execução de medidas enquadradas no Plano de eficiência energética ECO.AP;
- Avaliação da satisfação dos beneficiários em relação às atividades e serviços oferecidos, com vista à identificação de oportunidades e implementação de melhorias contínuas.

Como suporte aos objetivos operacionais de QUAR e do Plano de Atividades, os SSAP apresentam um total de 45 projetos (5 destes sustentam o QUAR do organismo), distribuídos da seguinte forma pelos parâmetros de referência.



Dos 5 objetivos operacionais de QUAR, 3 são coordenados, respetivamente, pela Divisão de Atividades Socioculturais, Divisão Financeira e Patrimonial e Divisão de Alimentação, sendo os 2 últimos coordenados pela Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação.

Para garantir a realização dos projetos referidos bem como atividades correntes, em 2025, os SSAP contam com um mapa de pessoal com 134 efetivos. O seu orçamento global é de 16.765.853,00€, sendo 3.856.327€ proveniente de Receita de Impostos, 12.887.526€ de Receitas Próprias e 22.000€ de Transferências da Administração Central.

ÍNDICE GERAL

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
NOTA INTRODUTÓRIA	8
I. OS SSAP	9
II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO	12
III. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA.....	15
1. Objetivos Estratégicos	16
2. Objetivos Operacionais de QUAR e de Plano de Atividades	21
IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER.....	30
V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS	39
VI. RECURSOS HUMANOS	43
VII. PLANO DE FORMAÇÃO	44
VIII. Estratégias e Planos Nacionais	45
IX. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	47
X. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	48
XI. ANEXOS.....	49

ÍNDICE DIAGRAMAS / QUADROS

Diagrama 1. Organograma dos SSAP	9
Diagrama 2. <i>Stakeholders</i>	11
Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP	12
Diagrama 4. Serviços/Produtos de Ação Social Complementar	14
Quadro 1. QUAR dos SSAP 2025	20
Quadro 2. Objetivos operacionais face aos objetivos estratégicos	21
Quadro 3. Divisão de Ação Social	30
Quadro 4. Divisão de Atividades socioculturais	31
Quadro 5. Divisão de Alimentação	34
Quadro 6. Divisão de Pessoal e Beneficiários	35
Quadro 7. Divisão Financeira e Patrimonial	36
Quadro 8. Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação	36
Quadro 9. Recursos financeiros	38
Quadro 10. Recursos patrimoniais	39
Quadro 11. Recursos humanos permanentes	42

NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades dos organismos da Administração Pública constitui um instrumento essencial para a definição estratégica, a hierarquização de prioridades e a programação de ações, além de orientar a afetação de recursos humanos, financeiros e patrimoniais. Este plano é elaborado em conformidade com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no que diz respeito ao SIADAP1, e com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que enquadra a atuação dos organismos no ciclo anual de gestão.

Para 2025, o Plano de Atividades dos SSAP tem como principal objetivo otimizar os recursos disponíveis, promovendo uma gestão eficiente que permita assegurar, com a qualidade habitual, os benefícios associados às suas atribuições. O planeamento estratégico para o próximo ano reforça o compromisso com a melhoria contínua dos processos internos, cujos ganhos qualitativos impactam positivamente a relação com os beneficiários.

O documento detalha os principais objetivos estratégicos, que são desdobrados em objetivos operacionais e atividades, com a correspondente alocação de recursos. A elaboração do plano resulta de uma reflexão coletiva que envolve todas as unidades orgânicas e os seus trabalhadores, promovendo um compromisso conjunto com os propósitos estabelecidos. Reuniões entre a Direção, Planeamento e as Unidades Orgânicas asseguram ajustes necessários e validam a estrutura composta por objetivos estratégicos, operacionais e recursos disponíveis.

Este é, portanto, um instrumento de gestão amplamente participativo. Os trabalhadores desempenham um papel central na elaboração das fichas de suporte, em articulação com os dirigentes, contribuindo para a estimativa de recursos humanos e financeiros, bem como para a definição de indicadores e metas. A compilação, uniformização e aprovação interna destas fichas constitui a base que sustenta o plano. Além disso, os trabalhadores têm acesso aos resultados das monitorizações (através de *dashboards* mensais e relatórios trimestrais) e ao processo de revisão do plano, caso seja necessário.

O plano também reflete a flexibilidade necessária para responder a um ambiente organizacional dinâmico, garantindo que possíveis revisões possam ser realizadas de forma oportuna, à luz dos resultados das monitorizações regulares.

I. OS SSAP

Os SSAP obedecem aos princípios enformadores da ação social complementar – adequação, não cumulação e responsabilidade do Estado – garantindo, simultaneamente, a eficácia, eficiência e economia dos serviços.

A missão destes serviços é assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza (Decreto-Lei n.º49/2021 de 29 de fevereiro).

A ação social complementar integra o conjunto de prestações complementares de proteção social dos trabalhadores da Administração Pública que se destinem à prevenção, redução ou resolução de problemas decorrentes da sua situação laboral, pessoal ou familiar, que não sejam atendíveis através do regime geral de proteção social (Decreto-Lei n.º 122/2007 de 27 de abril).

Os SSAP estabeleceram como visão, **ser um referencial de excelência em matéria de ação social complementar** tendo por base os seguintes valores:



Compromisso	A relação com os beneficiários alicerça-se na confiança construída diariamente entre as partes.
Equidade	A condução da ação dos SSAP assenta em práticas de desenvolvimento sustentável que promovam a justiça social.
Qualidade	Os SSAP pretendem, não só corresponder, mas também superar as expetativas dos seus beneficiários nos serviços prestados.
Inovação	Os SSAP incentivam a criatividade e uma postura permeável a novos modelos de gestão.

O lema dos SSAP **Conhecer para Beneficiar** centra-se na relação de proximidade com os beneficiários e organismos através de uma comunicação fluida e eficaz [<https://www.ssap.gov.pt/vídeo-institucional>]

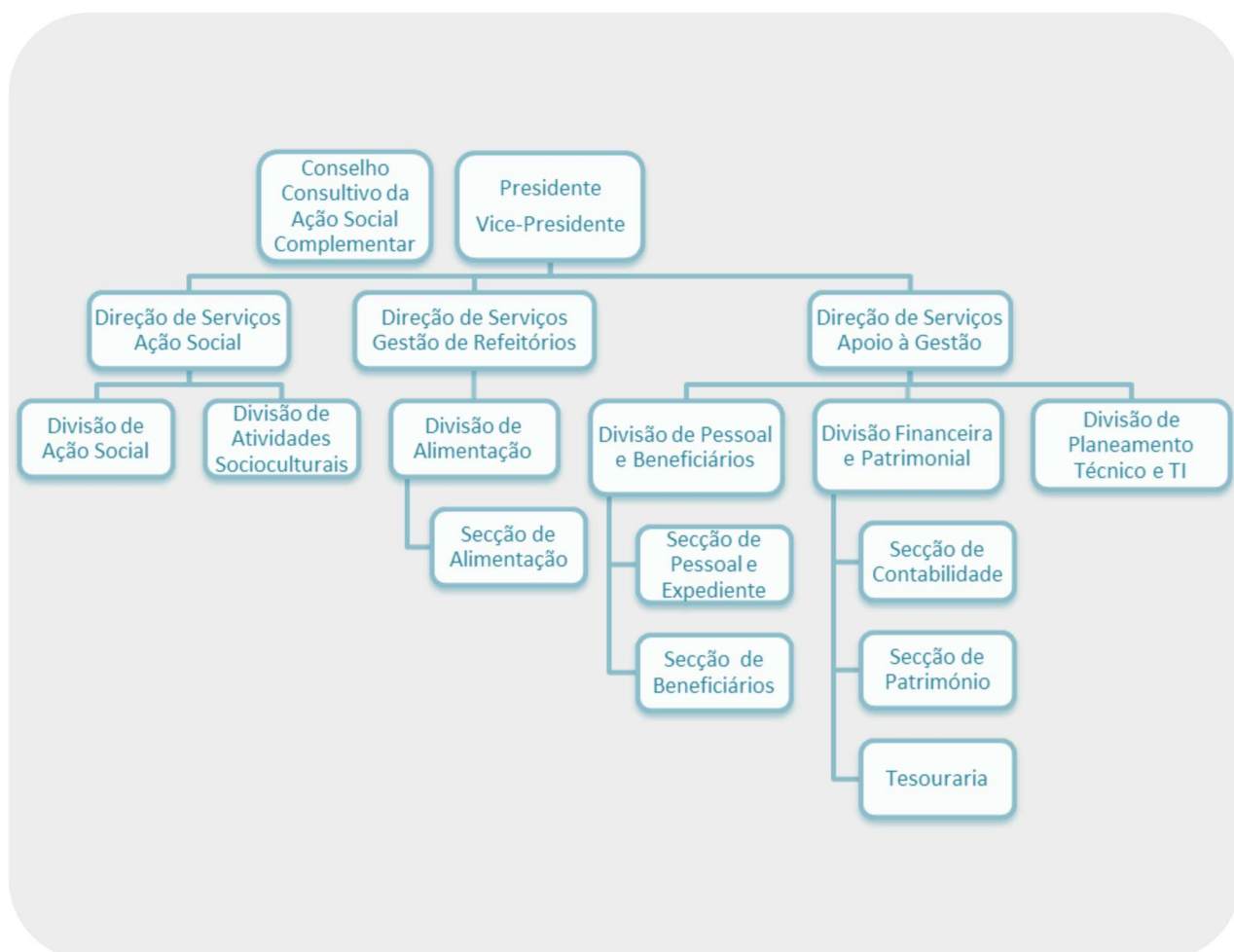
A orgânica dos SSAP foi aprovada pelo Decreto-Regulamentar n.º 49/2012, de 29 de fevereiro. Em consonância com a sua missão, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

- Contribuir para a definição de um sistema coerente de ação social complementar transversal a toda a administração central do Estado e assegurar a sua implementação;
- Definir as condições de acesso aos benefícios de ação social complementar;

- c) Garantir a gestão dos benefícios de ação social complementar;
- d) Assegurar uma adequada gestão das receitas, designadamente as provenientes de quotizações;
- e) Recolher e manter permanentemente atualizada informação estatística sobre o universo de beneficiários e de benefícios concedidos.

A organização interna dos SSAP, consubstanciada no modelo de estrutura hierarquizada de acordo com o Despacho n.º 8186/2012, de 15 de junho, traduz-se no organograma apresentado no diagrama 1.

Diagrama 1. Organograma dos SSAP



O financiamento da ação social complementar é assegurado por receitas próprias cobradas por serviços prestados e por outras receitas permitidas por lei; comparticipações dos serviços e fundos autónomos, das entidades públicas empresariais e da segurança social e, por último, pelas dotações atribuídas através do Orçamento do Estado.

O enquadramento legal dos SSAP bem como a regulamentação diretamente relacionada com o seu funcionamento encontram-se plasmados nos seguintes diplomas:

Diplomas orgânicos e estrutura:

- ✓ Orgânica do XXII Governo - Decreto-Lei nº 169B/2019 (artigo 21º - Modernização do Estado e da Administração Pública)
- ✓ Aprova a orgânica dos SSAP – Decreto-Lei nº 49/2012
- ✓ Estrutura nuclear dos SSAP - Portaria 116/2012
- ✓ Unidades Orgânicas Flexíveis - Despacho nº 8186/2012
- ✓ Extinção do Subsistema de Saúde do Ministério da Justiça - Decreto-Lei nº 11/2011

Ação Social Complementar:

- Lei-quadro de Acção Social Complementar - Decreto-Lei nº 122/2007
- Aditamento à Lei-quadro de Acção Social Complementar - Decreto-Lei nº 146/2008
- Regulamento inscrição de beneficiários - Portaria nº 1084/2008
- Regulamento do subsídio de estudos - Portaria nº 1486/2008
- Regulamento do subsídio de creche - Portaria nº 1487/2008
- Regulamento do apoio social - Portaria nº 1488/2008
- Declaração de rectificação nº 76-A/2008 - Rectificação Portaria nº 1488/2008

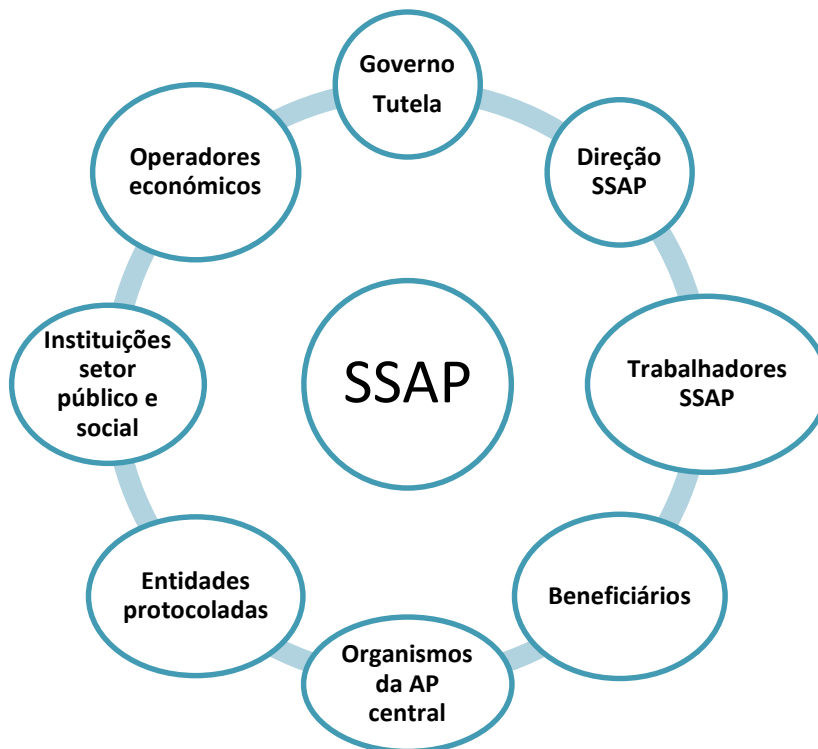
Comparticipação:

- ✓ Participações do SPE - Portaria nº 974/2007
- ✓ Financiamento do MTSS - Despacho nº 8689-/A/2008
- ✓ Financiamento dos SFA - Despacho nº 32762-R/2008

II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO

Através do diagrama seguinte apresentam-se as entidades envolvidas na dinâmica dos SSAP.

Diagrama 2. *Stakeholders*



Enquanto *stakeholders* internos, destacam-se a Direção e os trabalhadores dos SSAP. A primeira, enquanto responsável pela liderança estratégica, define as orientações essenciais para o cumprimento das atribuições do organismo. Já os trabalhadores, como agentes comprometidos e motivados, desempenham um papel crucial na implementação operacional dessa estratégia.

Na dimensão externa salientam-se os beneficiários, enquanto destinatários exclusivos dos benefícios disponibilizados. É perante este grupo que se ajusta a atuação destes serviços, normalizada é certo pela moldura legal da ação social complementar. Do Governo e, especialmente da tutela (Secretaria de Estado da Administração Pública) são emanadas orientações de gestão e outras, a que os SSAP têm vindo a corresponder. O funcionamento regular dos SSAP, alicerça-se também na relação construída com grupos e/ou organismos externos, no âmbito de parcerias e/ou contratos (operadores económicos) para que a concretização dos objetivos seja efetivamente uma realidade.

Apresenta-se no diagrama 3, a análise SWOT² dos SSAP, tendo em conta o contexto atual em que vivem os organismos da Administração Pública em geral e os SSAP, em particular.

Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP

SWOT		Positivos	Negativos
Internos (Organização)	Pontos Fortes	✓ Capacitação profissional geral proporcionada ✓ Trabalhadores qualificados e motivados ✓ Boas condições de trabalho ✓ Capacidade instalada de resposta ✓ Equipamentos sociais requalificados ✓ Autonomia financeira ✓ Aposta nas TIC (postos de trabalho móveis e adoção do <i>office 365</i>) ✓ Cultura de Serviço Público ✓ Investimento na capacitação técnica e de formação dos trabalhadores para prestação mais flexível do trabalho, com destaque para o trabalho corporativo e utilização de plataformas de comunicação <i>online</i>	✓ Grande mobilidade dos Recursos Humanos ✓ Fraca capacidade de retenção de Recursos Humanos ✓ Escassez de recursos humanos e financeiros ✓ Morosidade dos processos aquisitivos centralizados ✓ Carência de oferta de formação específica na área da <i>ação social complementar</i> ✓ Dificuldade em desenvolver mais respostas sociais para além das existentes ✓ Sistema de comunicação organizacional pouco definido ✓ Condicionismos na utilização das receitas próprias ✓ Desadequação da estrutura orgânica face às novas realidades administrativas emergentes
	Oportunidades	✓ Relação de proximidade com os beneficiários ✓ Nível de satisfação positivo dos beneficiários ✓ Dispersão geográfica dos beneficiários ✓ Novo perfil de beneficiário ✓ Consolidação das relações interinstitucionais ✓ Cultura de complementaridade institucional ✓ Inclusão em planos e estratégias nacionais ✓ Recurso a plataformas <i>online</i> para abranger beneficiários de outras áreas geográficas do país ✓ Divulgação dos SSAP em plataformas centrais como a “Bússola” ✓ Centralização de ministérios e organismos no Campus XXI	✓ Enquadramento legal restritivo e inadequado ✓ Recurso generalizado à prestação de trabalho em regime híbrido nos organismos da AP ✓ Falta de conhecimento do papel dos SSAP ✓ Restrições e constrangimentos orçamentais ✓ Alterações sociodemográficas ✓ Concorrência de organismos públicos no âmbito da <i>ação social complementar (que não Serviços Sociais)</i> ✓ Rácio financiamento/beneficiário ✓ Hábitos adquiridos durante a pandemia como p.e. confinamento
Externos (Ambiente)			

² Análise SWOT: o termo SWOT é uma sigla inglesa para Forças ou Pontos Fortes (*Strengths*), Fraquezas ou Pontos Fracos (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*), cuja criação é atribuída a Kenneth Andrews e Roland Christensen.

Os SSAP são um organismo dotado de autonomia financeira com boas condições de trabalho e trabalhadores qualificados e motivados. A aposta em tecnologias da informação e na formação contínua dos trabalhadores contribui para a flexibilidade e eficiência dos serviços prestados. Além disso, os equipamentos sociais requalificados e a cultura de serviço público são pontos fortes relevantes.

As principais fraquezas estão relacionadas com a rotatividade dos recursos humanos, que dificulta a retenção de talentos. Além disso, há morosidade nos processos de aquisição e carência de formação específica na área de ação social complementar, que tem vindo a ser colmatada pelo recurso a instituições fora da Administração Pública. A comunicação organizacional ainda é um desafio, e há limitações no uso das receitas próprias, o que pode afetar a capacidade de expansão das respostas sociais. De salientar também que a estrutura orgânica atual se encontra desajustada, por um lado, das necessidades internas atuais e, por outro, da organização de organismos e ministérios que se preconiza realizar a breve trecho.

Do ponto de vista externo, a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP criam uma boa relação com os beneficiários, o que resulta num alto nível de satisfação. Tem-se vindo a expandir a atuação destes serviços através de plataformas *online*, abrangendo beneficiários em diferentes regiões do país. A consolidação de parcerias institucionais e a inclusão em estratégias nacionais oferecem igualmente oportunidades de crescimento, bem como a presença dos SSAP em plataformas de divulgação de serviços públicos. A transferência de ministérios e de um conjunto alargado de organismos públicos para o edifício do Campus XXI preconizada na Reforma do Estado, representa, desde logo, uma oportunidade para estes Serviços, de assumir a sua ação numa lógica de expansão e, em simultâneo, de proximidade dos seus beneficiários.

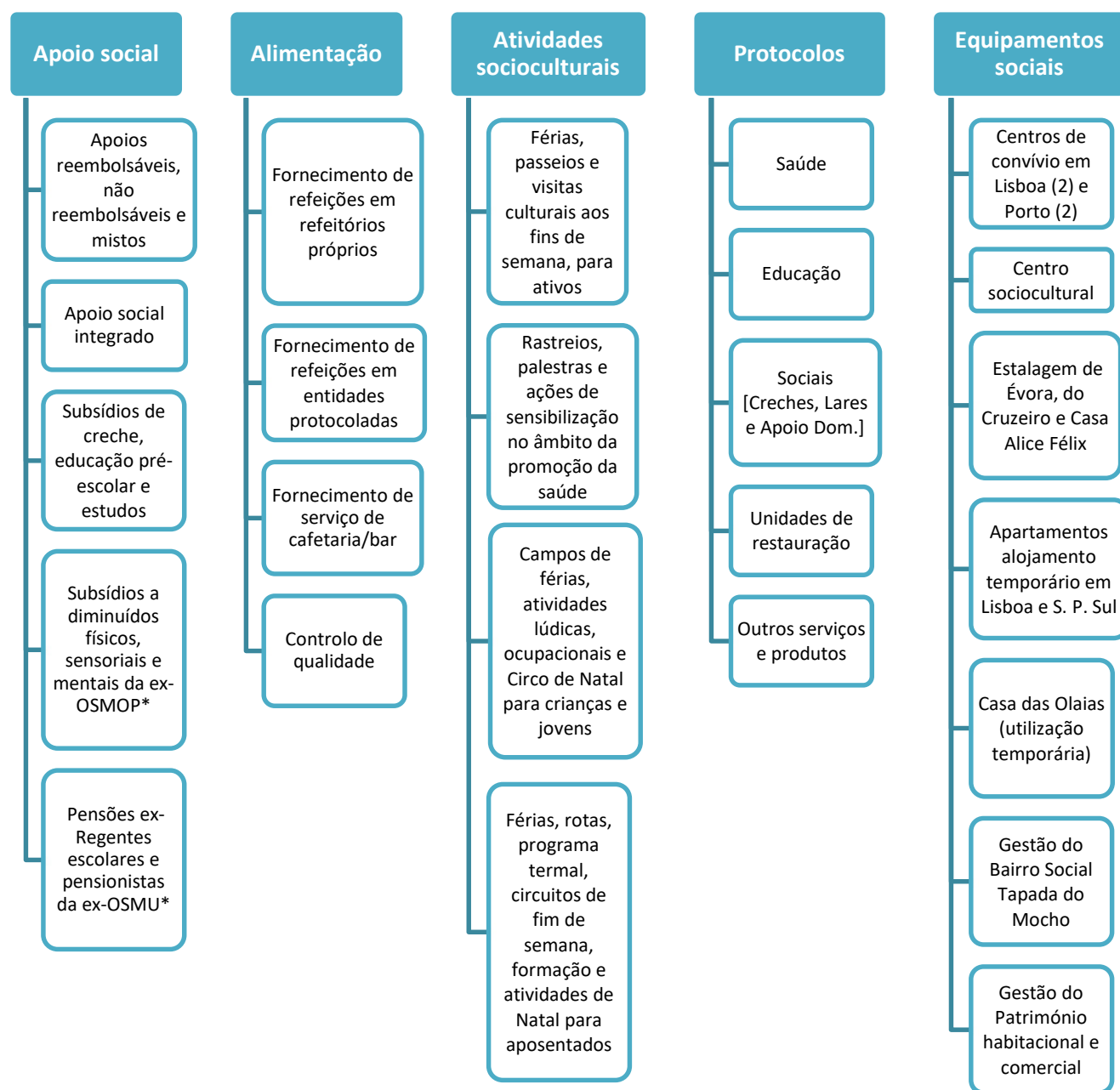
As ameaças incluem um enquadramento legal restritivo, que tem vindo a limitar a flexibilidade na concessão de benefícios sociais. A falta de conhecimento sobre o papel dos SSAP por parte de alguns organismos, as restrições orçamentais e a concorrência de outros organismos públicos representam também desafios significativos.

III. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA

Em termos de serviços e produtos de ação social complementar, estes agrupam-se em grandes áreas de acordo com a sua finalidade e/ou tipo de intervenção, como demonstra o diagrama 4.

Salienta-se que a generalidade das iniciativas desenvolvidas é comparticipada pelos beneficiários, de acordo com os seus rendimentos, tendo por base os normativos legais que as enformam.

Diagrama 4. Serviços/Produtos de Ação Social Complementar



* Estes subsídios decorrem da legislação anterior à formação dos SSAP e serão extintos por óbito

1. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos que sustentam a ação dos SSAP interligam-se com a sua missão, especificamente no que respeita à generalização dos benefícios sociais, desiderato apenas possível se, em paralelo, existir um aumento efetivo da eficácia e eficiência na gestão dos meios disponíveis bem como no incremento da qualidade da comunicação com organismos e beneficiários e da prestação de serviços.

A par dos objetivos estratégicos, o Plano de atividades encontra-se alinhado com orientações emanadas nos documentos referidos no sumário executivo deste documento, destacando-se o seu alinhamento com o projeto de Lei das Grandes Opções do Plano para 2024 – 2028 e Estratégia Portugal 2030, cuja matriz se apresenta infra.

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções 2024 - 2028				
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Um país mais justo e solidário	Um país mais rico, inovador e competitivo	Um país com um Estado mais eficiente	Um país mais democrático, aberto e transparente	Um país mais verde e sustentável
Intervenção psicossocial e acompanhamento social continuado	• • •			• •	• • •	• •	• •	•	•
Articulação interinstitucional	• • •	• • •	• •	• • •	• • •	• •	• • •	•	•
Subsídios de creche, educação pré-escolar e estudos	• • •			• •	• •	• • •	• •	•	•
Protocolos no âmbito da educação; lares e apoio domiciliário; saúde; restauração e comerciais	• • •	• • •	• •	• • •	• • •	• • •	• • •	•	•
Inclusão social	• • •		• • •	• •	• • •	• •	• •	• • •	•
Fins de semana e visitas culturais para beneficiários no ativo	• • •		• •	• •	• •	• •	• •	•	•
Ocupação de tempos livres crianças e jovens	• • •		• •	• •	• • •	• • •	• •	•	•
Programas de férias, convívio e formação sénior	• • •	• • •	• • •	• • •	• • •	• •	• •	•	•

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções 2024 - 2028				
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Um país mais justo e solidário	Um país mais rico, inovador e competitivo	Um país com um Estado mais eficiente	Um país mais democrático, aberto e transparente	Um país mais verde e sustentável
Equipamentos sociais de férias e ocupação temporária	• •		• • •	• •	• •	• •	• •	•	•
Recuperação e manutenção dos equipamentos sociais	• •		• • •	• •	• •	• •	• •	•	• • •
Fornecimento de refeições em refeitórios, cafetarias e bares	• • •		• • •	• • •	• •	• •	• •	•	• •
Modernização dos Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP		• • •	• •	•	•	• • •	• • •	• •	• •
Implementação de novos pagamentos como referência Multibanco e DUC			• • •		•	• • •	• • •	• •	• •
Formação e qualificação dos trabalhadores		• • •	• • •		•	• • •	• • •	• • •	• • •
Integração da aplicação de gestão de reservas com o Gerfip		• • •	• • •		•	• • •	• • •	• •	• •
Gestão eficiente dos recursos energéticos dos SSAP (sistemas solares fotovoltaicos)			• • •		•	•	• •		• • •
Cumprimento do Plano de Eficiência Energética ECO.AP			• • •		•	• •	• •		• • •
Execução das medidas inscritas no PNCDR	• • •				• • •	• •	• •	• •	•
Execução das medidas inscritas no PRSA	• • •	• •	• • •		• • •	• •	• •	• •	• • •
Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	•	•	•	•	• •	• • •	• • •	• • •	• • •
Integração na Bússola – Intranet do Estado	• • •	• •	• •	• •	• •	• • •	• • •	•	•
Acesso a funcionalidades web através das licenças <i>office</i> 365		• • •	• •	• •	•	• • •	• • •	• • •	•
Desenvolvimento de atividades em plataformas <i>online</i>	• • •	• • •	• •	• • •	• •	• • •	• • •	• • •	•

• • • Contributo direto muito relevante • • Contributo direto relevante • Contributo indireto

Da análise da matriz, destaca-se o alinhamento entre os SSAP e a Estratégia Portugal 2023 e as GOP, mostrando que os SSAP têm um papel integrado e multidimensional, alinhado com prioridades estratégicas nacionais e metas de longo prazo.

Destacam-se os programas sociais e educativos como aqueles que têm maior impacto nas dimensões de inclusão social e solidariedade. A digitalização e inovação tecnológica reforçam tanto a eficiência interna quanto a acessibilidade dos serviços, contribuindo para a modernização do Estado. A sustentabilidade ambiental e o cumprimento de planos energéticos são cruciais para alinhar os SSAP com objetivos climáticos de longo prazo. A avaliação de qualidade e a integração em redes, planos e estratégias nacionais reforçam o compromisso colaborativo bem como a transparência e articulação institucional.

Destacam-se, da matriz acima, os principais alinhamentos:

- ❖ Promoção do envelhecimento ativo e saudável dos beneficiários aposentados bem como o desenvolvimento de competências sociais;
- ❖ Apoio nos processos de transição da vida ativa para a aposentação;
- ❖ Combate das desigualdades sociais através da intervenção psicossocial no âmbito das atribuições em matéria de ação social complementar destes serviços;
- ❖ Aposta continuada na literacia tecnológica e digital dos seus beneficiários e trabalhadores, em prol de uma sociedade mais qualificada, moderna e, por conseguinte, mais permeável à transição digital;
- ❖ Operacionalização de medidas integradas no Plano de Eficiência Energética e PRSA, tendentes à diminuição dos consumos de papel, consumíveis de impressão, eletricidade, água e, em paralelo, garantia de reciclagem e deposição de produtos em fim de vida. De relevo será também a promoção de ações de sensibilização e consciencialização dos trabalhadores e beneficiários para a temática da sustentabilidade ambiental e economia circular;
- ❖ Manutenção de ações através das plataformas de comunicação *online*, destinadas a beneficiários que, geograficamente, se encontram mais distantes;
- ❖ Assegurar o acesso a bens e serviços em diversas áreas, em condições economicamente mais vantajosas, através de celebração de protocolos dispersos geograficamente pelo continente e ilhas.

De entre os vários fatores, a qualificação do capital humano assume lugar central nas organizações atuais, pelo que se aposta em processos dinâmicos de aprendizagem continuada com recurso a meios digitais, bem como a garantia de condições de trabalho saudáveis e seguras que garantam o bem-estar e a conciliação das diferentes esferas da vida dos trabalhadores.

De acordo com todos os documentos que conferem sustentabilidade à ação dos SSAP, assumem especial importância em 2025, os seguintes vetores:

- ❖ **Valorizar os trabalhadores**, assegurando o acesso a formação profissional em áreas estratégicas como inovação, gestão pública e qualidade, com ênfase na aquisição de competências digitais, segurança no ciberespaço, combate à corrupção e responsabilidade social e ambiental.
- ❖ **Implementar as medidas inscritas no PRSA para 2025**, focadas na melhoria da qualidade de vida profissional e organizacional, com impactos positivos na esfera pessoal dos trabalhadores, e promover a articulação com outros organismos para ampliar a contribuição social e ambiental.
- ❖ **Gerir de forma eficiente os recursos energéticos, hídricos e materiais dos SSAP**, assegurando práticas sustentáveis e economicamente mais vantajosas.
- ❖ **Modernizar o sistema de gestão dos refeitórios**, tanto em *backoffice* quanto em *frontoffice*, oferecendo interfaces mais intuitivas e eficientes para os utilizadores.
- ❖ **Ampliar as formas de pagamento de serviços e atividades**, disponibilizando opções como referência multibanco e DUC, garantindo maior eficiência para os SSAP, com a libertação de recursos para outras tarefas, e maior comodidade aos beneficiários, reduzindo o tempo gasto em operações de pagamento.
- ❖ **Fortalecer as relações interinstitucionais**, promovendo uma cultura de complementaridade com instituições do setor público e social, através de parcerias e protocolos, para partilha de conhecimentos e respostas mais eficazes às necessidades dos beneficiários e trabalhadores.
- ❖ **Dinamizar a intervenção psicossocial**, garantindo respostas adequadas para o acompanhamento e/ou encaminhamento eficaz dos beneficiários.
- ❖ **Intensificar o acompanhamento social continuado** de beneficiários em situação de vulnerabilidade, atuando preventivamente no risco social através de intervenções oportunas.
- ❖ **Estabelecer estratégias para aumentar a captação de receitas próprias**, maximizando o potencial dos equipamentos sociais disponíveis.
- ❖ **Consolidar e, quando possível, expandir as atividades socioculturais**, abrangendo diversos perfis de beneficiários e promovendo maior inclusão.
- ❖ **Celebrar protocolos com entidades públicas e privadas**, visando ampliar a oferta de produtos e serviços em condições economicamente vantajosas, garantindo tanto o aumento da diversidade quanto a expansão geográfica da oferta, assegurando maior equidade no acesso para beneficiários fora dos grandes centros urbanos.

Será também de salientar o alinhamento destes serviços com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, adotada por todos os Estados-Membros das Nações Unidas que define as prioridades e aspirações do desenvolvimento sustentável global para 2030. Na matriz seguinte demonstra-se o contributo direto de

alguns dos projetos que têm vindo a ser desenvolvidos ou que ocorrerão em 2025, integrando objetivos sociais, ambientais e de gestão. Esta abordagem é fundamental para enfrentar desafios complexos, como pobreza, desigualdades e mudanças climáticas, de forma integrada e sustentável.

ODS1 Erradicar a pobreza	ODS7 Energias renováveis e acessíveis	ODS10 Reduzir as desigualdades	ODS12 Produção e consumo sustentáveis	ODS13 Ação climática
Formação sénior	Plano Eco.AP dos SSAP	Inclusão social	Plano Eco.AP dos SSAP	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental
Articulação institucional	Instalação de painéis fotovoltaicos	Integração em estratégias e planos nacionais	Instalação de painéis fotovoltaicos	
Intervenção psicossocial	Aquisição de viatura híbrida		Aquisição de viatura híbrida	
Acompanhamento social continuado	Plano de Responsabilidade Social e Ambiental		Plano de Responsabilidade Social e Ambiental	
Subsídios de educação				
Celebração de protocolos				
Fornecimento de refeições				

2. Objetivos Operacionais de QUAR e de Plano de Atividades

Para integrar o Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SSAP foram definidos, os objetivos operacionais integrados no quadro 1, registando-se como mais relevantes, o **OP1, OP2 e OP5**.

Quadro 1. QUAR dos SSAP 2025

PARAMETRO	PESO	OBJETIVOS	PESO	META			INDICADORES		OBJ. RELEVANTES
				META	TOL.	VC	DESIGNAÇÃO	PESO PARCIAL	
EFICÁCIA	30	001. Aumentar a capacidade de alojamento nos equipamentos sociais	100	67 8 mar	7	45 14 fev	Ind1. N.º de dias de calendário para disponibilização de 6 quartos	40	R
				67 8 mar	7	45 14 fev	Ind2. N.º de dias de calendário para disponibilização de 1 apartamento	40	
				136 16 mai	15	91 1 abr	Ind3. N.º de dias de calendário para apresentação do projeto de recuperação e adaptação de um edifício	20	
EFICIÊNCIA	35	002. Instalar sistemas solares fotovoltaicos em 3 equipamentos sociais	55	297 24 out	7	218 6 ago	Ind4. N.º de dias de calendário para instalação do sistema	100	R
		003. Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>	45	128 8 mai	7	91 1 abr	Ind5. N.º de dias de calendário para apresentação de Relatório Final com proposta de decisão	100	
QUALIDADE	35	004. Implementar as medidas propostas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP em 2025	45	85%	5%	100%	Ind6. % de execução do PRSA em 2025	100	
		005. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	55	10500	500	13750	Ind7. N.º de questionários tratados	20	R
				4,4	0,3	5	Ind8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/ equipamentos [escala 1 a 5]	40	
				4	0,3	5	Ind9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	40	

A soma dos pesos dos objetivos operacionais 1, 2 e 5, tidos como mais relevantes, é superior a 50% - 69% -, representando mais de metade dos objetivos definidos em sede de QUAR.

Apresenta-se no quadro seguinte o contributo dos objetivos operacionais relativamente aos objetivos estratégicos definidos no âmbito das Cartas de Missão dos dirigentes de topo e QUAR.

Quadro 2. Contributo dos **objetivos operacionais** face aos **objetivos estratégicos**

Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos		
	Aumentar a eficácia e eficiência na gestão dos meios e a qualidade dos serviços prestados	Aumentar a qualidade e fluxo da comunicação organismos/beneficiários e os SSAP	Generalizar os benefícios sociais
Aumentar a capacidade de alojamento nos equipamentos sociais			
Instalar sistemas solares fotovoltaicos nos 3 equipamentos sociais			
Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de backoffice			
Implementar as medidas propostas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP em 2025			
Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP			
Contributo direto			
Contributo indireto			

Para além dos objetivos operacionais definidos no âmbito do QUAR, existem outros objetivos operacionais no contexto do Plano de Atividades (OO/PA) que representam as atividades de cada unidade orgânica, com relevo bastante para integrar o Plano de Atividades.

Por unidade orgânica, espelham-se nos textos e quadros infra, os objetivos operacionais de QUAR e de PA, incluindo este último, as atividades relevantes a considerar em 2025.

a. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL – DIVISÃO DE APOIO SOCIAL

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes e desenvolver novas modalidades de intervenção de Apoio Social e Psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários	✓ Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social; ✓ Garantir aos beneficiários um espaço reforçado de atendimento e encaminhamento ao nível psicossocial; ✓ Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade social de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada; ✓ Desenvolver, através do diálogo interinstitucional, uma cultura de complementaridade e cooperação com instituições do setor público e social;
Apoiar, nas despesas respeitantes à educação, os beneficiários com recursos económicos mais escassos, promovendo uma diferenciação positiva em função dos rendimentos, composição e dimensão do agregado familiar	✓ Apoiar os beneficiários nas despesas por estes suportados com a atividade escolar dos seus descendentes; ✓ Apoiar diminuídos físicos, sensoriais e/ou mentais; ex-regentes escolares e viúvas e/ou filhos de ex-militares do ex-Instituto Ultramarino;
Promover um maior acesso a entidades privadas e/ou do setor social nas áreas da educação e social, proporcionando aos beneficiários redução de preços nas inscrições e mensalidades	✓ Proporcionar aos beneficiários e seus familiares, o acesso em condições economicamente mais vantajosas, a um conjunto de entidades privadas e/ou do sector social, que forneçam serviços na área social, incluindo, educação, ERPI's, casas de repouso e apoio domiciliário;

b. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL – DIVISÃO DE ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Fomentar a inclusão, coesão e o desenvolvimento pessoal e social, bem como a saúde dos beneficiários, contribuindo para a promoção da responsabilidade social, para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária	✓ Organizar e realizar ações de modo a consciencializar os beneficiários para a deficiência, a não-discriminação e a não-violência e a educação ambiental; ✓ Organizar e realizar ações de promoção de saúde nos locais de trabalho, fomentando práticas e estilos de vida saudáveis; ✓ Organizar e realizar ações de sensibilização para beneficiários no ativo, bem como para recém-aposentados, na transição para esta nova realidade; ✓ Proporcionar o acesso a entidades prestadoras de serviços em diversas áreas da Saúde em condições economicamente mais favoráveis.
Proporcionar o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários no ativo e seus familiares, promovendo férias e atividades aos fins de semana, promovendo um conhecimento cultural, histórico e etnográfico das diversas regiões do país	✓ Organizar e realizar visitas culturais e passeios aos fins de semana.
Promover a conciliação da vida profissional e pessoal dos beneficiários no ativo através da ocupação de tempos livres das crianças e jovens, nas interrupções letivas	✓ Organizar e realizar campos de férias residenciais, não residenciais e temáticos para crianças e jovens, dos 6 aos 17 anos; ✓ Organizar e realizar um programa de ocupação de tempos livres contemplando atividades lúdicas e/ou atividades ocupacionais no Centro Sociocultural, para crianças e jovens dos 3 aos 17 anos.
Proporcionar, na época natalícia, o convívio dos beneficiários	✓ Proporcionar espetáculos de Circo a crianças dos 3 aos 12 anos;

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
	✓ Organizar e realizar convívios de Natal para os beneficiários aposentados de Lisboa e Porto.
Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, através de estratégias de promoção e desenvolvimento de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade atual, dinamizando atividades de interesse individual e coletivo	✓ Dinamizar atividades fixas e móveis nos Centros de Convívio de Lisboa e Porto; ✓ Organizar e realizar turnos de férias e programa termal em grupo; ✓ Organizar e realizar circuitos de fim de semana; ✓ Organizar e realizar ações de formação, nos Centros de convívio, em diversas áreas de interesse.
Gerir os equipamentos de férias e lazer de forma a reunirem todas as condições para realização das atividades promovidas pelos serviços e acolhimento de beneficiários, prestando serviços de qualidade	✓ Aumentar a capacidade de alojamento através da disponibilização de mais quartos na Estalagem de Évora e de um apartamento em Algés ✓ Aumentar o número de dormidas nos equipamentos através da sua recuperação, manutenção e divulgação pelos beneficiários

c. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE REFEITÓRIOS – DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Gerir o fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	✓ Assegurar as aquisições de serviços, controlar a execução da prestação e tomar as medidas corretivas necessárias; ✓ Avaliar a adequação do modelo de funcionamento dos refeitórios e propor medidas de correção e ajustamento tendentes à melhoria do serviço prestado;
Garantir o fornecimento de refeições em refeitórios e/ou restaurantes de entidades protocoladas	✓ Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários;

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Gerir a rede de cafetarias e bares	✓ Racionalizar e redimensionar a rede de cafetarias, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário;
Gerir o Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição	✓ Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP através da redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i> ;
Garantir a qualidade da alimentação nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	✓ Promover a qualidade nos refeitórios e cafetarias sob administração direta dos SSAP, através do reforço de ações de monitorização, análise de ementas, análises microbiológicas, inquéritos de satisfação e tratamento de reclamações/sugestões;
Dinamizar os refeitórios sob administração direta dos SSAP	✓ Tornar os refeitórios mais acolhedores e dinâmicos com especial incidência na informação sobre alimentação saudável; ✓ Disponibilizar maior variedade de ementas com introdução de pratos típicos regionais e internacionais;
Assegurar a manutenção da funcionalidade dos refeitórios	✓ Assegurar o funcionamento dos refeitórios com o suprimento de necessidades de intervenção e substituição de equipamentos hoteleiros, palamenta e infraestruturas;
Garantir a qualidade das instalações dos refeitórios geridos pelos SSAP	✓ Dotar os refeitórios de condições que garantam o cumprimento das normas de higiene, segurança e funcionalidade e também que proporcionem um lugar agradável e acolhedor aos utentes.

d. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO – DIVISÃO DE PESSOAL E BENEFICIÁRIOS

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Valorizar e capacitar os trabalhadores dos SSAP, para uma resposta mais capaz aos desafios atuais	✓ Garantir o acesso a formação aos trabalhadores dos SSAP em áreas estratégicas e operacionais;
Promover uma maior acessibilidade a bens e serviços em condições economicamente mais vantajosas	✓ Aumentar o n.º de protocolos em áreas comerciais diversas, em zonas cuja procura o justifique;
Rever o Regulamento de Avaliação do Período Experimental dos trabalhadores	✓ Atualizar e reformular os critérios orientadores, para que a avaliação final do período experimental dos trabalhadores seja mais consentânea com o trabalho realizado e com o comportamento esperado;

e. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO – DIVISÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Dar continuidade à recuperação e manutenção de imóveis	✓ Elaborar o projeto da obra de remodelação de 7 apartamentos de edifício situado em Lisboa para futura disponibilização aos beneficiários;
Possibilitar o pagamento das reservas de equipamentos sociais através de meios eletrónicos	✓ Implementar o pagamento através de referência multibanco/DUC das reservas de equipamentos de férias e de ocupação temporária;
Promover a produção de energia a partir de fontes renováveis	✓ Instalar sistemas solares fotovoltaicos destinados a autoconsumo nos equipamentos sociais, com redução do impacto ambiental e de custos energéticos

f. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO – DIVISÃO DE PLANEAMENTO TÉCNICO E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente de trabalho mais saudável, através do investimento no capital humano, no meio-ambiente e nas relações com outras partes interessadas	✓ Acompanhar a execução das medidas inscritas no Plano de ação do PRSA para 2025, em estreita articulação com o grupo de trabalho constituído para o efeito;
Avaliar a satisfação dos trabalhadores e dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	✓ Aplicar questionários de avaliação da satisfação aos trabalhadores; ✓ Colaborar nos questionários de inquéritos de avaliação da satisfação aos beneficiários, tratar estatisticamente os dados quantitativos e qualitativos e elaborar os respetivos relatórios analíticos;
Dar continuidade à adaptação dos normativos de suporte à atividade do Centro de Informática, à realidade atual	✓ Rever os normativos existentes

Listam-se, por fim, outras atividades correntes que complementam o desempenho dos SSAP:

- ✓ Elaborar os instrumentos de gestão dos SSAP bem como a proposta de orçamento;
- ✓ Assegurar o encerramento contabilístico e de prestação de contas;
- ✓ Assegurar os envios mensais e trimestrais dos dados de execução para a DGO;
- ✓ Assegurar o registo das despesas e o pagamento das mesmas, bem como da receita dos serviços;
- ✓ Organizar os procedimentos e a celebração de contratos para a aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas;
- ✓ Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação;
- ✓ Garantir a manutenção dos equipamentos sociais;
- ✓ Gerir pedidos de intervenção, pedidos de material, pedidos de abate e transferências;
- ✓ Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel;
- ✓ Assegurar a gestão dos recursos informáticos e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores;
- ✓ Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal;
- ✓ Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários;
- ✓ Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos do pessoal;

- ✓ Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho – SIADAP1/2/3;
- ✓ Assegurar a receção, registo e distribuição interna, da correspondência entrada nos serviços e garantir a expedição da correspondência dos SSAP, para outras entidades;
- ✓ Rececionar, tratar e analisar estatisticamente elogios, sugestões e reclamações;
- ✓ Analisar as candidaturas a beneficiários dos SSAP e elaboração das propostas para admissão;
- ✓ Inscrever e atualizar dados dos beneficiários na base de dados;
- ✓ Atualizar em permanência a nomenclatura dos Ministérios, Organismos, tipo de autonomia;
- ✓ Realizar atendimento presencial e telefónico do público, em geral;
- ✓ Gerir os conteúdos do portal e Intranet;
- ✓ Divulgar as iniciativas dos SSAP através da produção de material gráfico (cartazes, folhetos, entre outros).

IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER

Nos quadros seguintes, elencam-se por unidade orgânica, todos os objetivos operacionais (OO/QUAR e OO/PA) que os Serviços se propõem realizar e respetivos indicadores, metas e recursos a alocar. Esquematiza-se ainda, mediante matriz de correspondência, o contributo de cada um deles face aos objetivos operacionais de QUAR.

Quadro 3. Direção de Serviços de Ação Social/Divisão de Ação Social

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
				Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[400; 550]	6 TS [4 a 80%; 75%; 60%]; 1 AT a 20%	125 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[60; 80]	6 TS a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura					X
OOPA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias face às existentes a 31.12.24	10%	2 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura	X		X	X	
OOPA4	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos analisados	[1500; 2000]	5 AT [2 a 100%; 2 a 80%; 65%]	100 000,00 €	Admin e TIC					
OOPA5	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-Instituto Ultramarino	N.º de beneficiários abrangidos	n.a.	1 TS a 10%; 1 AT a 20%	86 000,00 €	Admin e TIC					
OOPA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.24	5%	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura				X	
OOPA7	Protocolos com Estabelecimentos Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) e Apoio Domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.24	5%	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura					

Quadro 4. Direção de Serviços de Ação Social/Divisão de Atividades Socioculturais

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA08	Participação social	N.º de ações	100%	[17; 25]	2 TS [20%; 5%]	5 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X		X	X
OOPA09	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.24	100%	2,5%	2 TS [10%; 5%]	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura				X	
OOPA10	Promoção da saúde	N.º de ações	100%	[70; 80]	2 TS [20%; 5%]	8 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA11	Aposentação ativa	N.º de ações	100%	[16; 20]	2 TS [20%; 5%]	5 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários	100%	[600; 700]	1 TS a 15% 1 AT a 50%	25 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X		X	X
OOPA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários	100%	[950; 1250]	1 TS a 15% 1 AT a 50%	7 000,00 €	Admin e TIC				X	X
OOPA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários	100%	[850; 900]	2 TS [40%; 35%] 2 AT a 35%	270 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X		X	X
OOPA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º de beneficiários	100%	[1250; 1400]	2 TS [45%; 35%] 2 AT a 35%	70 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários	100%	[11000; 12500]	2 TS a 20% 2 AT a 30%	31 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários	100%	[1200; 1400]	2 TS [30%; 25%] 2 AT a 30%	150 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	01	02	03	04	05
OOPA18	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	Média mensal de frequência nos 4 CC	100%	[3500; 4500]	8 TS [80%; 75%; 4 a 70%; 20%; 15%] 3 AT [50%; 40%; 15%] 2 AO a 100%	170 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA19	Férias sénior	N.º de beneficiários	100%	[1250; 1400]	2 TS a 70% 2 AT a 70%	620 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X		X	X
OOPA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários	100%	[1200; 1400]	7 TS [3 a 30%; 20%; 3 a 15%]; 3 AT [30%; 20%; 15%]	32 000,00 €	Admin e TIC	X	X		X	X
OOPA21	Formação sénior	N.º de formandos	100%	[1200; 1500]	2 TS [70%; 15%] 3 AT [70%; 2 a 30%]	40 000,00 €	Admin e TIC				X	X
OOPA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	100%	[3750; 4750]	2 TS [20%; 10%] 4 AT [3 a 15%; 10%]; 1 AO a 100%	115 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X		X	X
OOPA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	100%	[3000; 3750]	2 TS [20%; 15%] 5 AT [100%; 3 a 20%; 15%]	115 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X		X	X
OOPA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	100%	[10000; 12000]	2 TS a 10% 6 AT [2 a 100%; 3 a 25%; 20%]	200 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X		X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	100%	[15000; 17500]	2 TS [20%; 10%] 4 AT [3 a 20%; 10%]	270 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	100%	[2000; 2200]	2 TS [15%; 10%] 4 AT [3 a 20%; 15%]	65 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOPA27	Centro Sociocultural	N.º de utilizadores	100%	[5000; 5500]	3 TS [80%; 10%; 15%]; 1 AT a 15%	20 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	
OOQUAR01	Aumento da capacidade de alojamento nos equipamentos sociais	N.º de dias de calendário para disponibilização de 6 quartos	40%	[60; 74] 1 a 15 mar VC: 45 14 fev	2 TS a 5% 1 AT a 10%	20 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X		X	X
		N.º de dias de calendário para disponibilização de 1 apartamento	40%	[60; 74] 1 a 15 mar VC: 45 14 fev								
		N.º de dias de calendário para apresentação do projeto de remodelação	20%	[121; 151] 1 a 31 maio VC: 91 1 abr	1 TS a 15% 1 AT a 10%	13 000,00 €		X			X	X

Quadro 5. Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios/Divisão de Alimentação

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA28	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	100%	[520 000; 560 000]	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 40% 5 AT [3 a 45%; 40%; 25%; 1 AO a 10%]	3 720 864,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOPA29	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º de refeições fornecidas	100%	[340 000; 370 000]	2 TS [25%; 10%] 1 CT a 35% 5 AT [45%; 25% 2 a 20% e 10%] 1 AO a 85%	2 048 690,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOPA30	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	100%	[100 000; 120 000]	1 TS a 5% 1 AT a 25%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOPA31	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	60%	[97%; 99%]	1 TS a 5%	60 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades protocoladas	40%	[85%; 95%]	5 AT [2 a 90%; 85%; 2 a 15%]							
OOPA32	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	N.º de ações de monitorização presencial	100%	[580; 610]	3 TS [45%; 40%; 35%] 1 CT a 5% 5 AT [4 a 100%; 35%]	30 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOPA33	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	100%	[1 000; 1 200]	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 5% 1 AT a 15%	10 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA34	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	100%	[96%; 98%]	1 TS a 5% 3 AT [2 a 90%; 10%]	150 000,00 €	Admin, TIC e viatura				X	X
OOPA35	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	100%	2	2 TS a 10% 3 AT a 5%	120 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OOQUAR03	Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>	N.º de dias de calendário para apresentação de Relatório Final com proposta de decisão	100%	[121; 135] 1 a 15 mai VC: 91 1 abr	3 TS a 5% 1 CT a 5% 2 AT a 10%	230 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X

Quadro 6. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão de Pessoal e Beneficiários

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOPA36	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	100%	[75%; 90%]	2 TS [30%; 10%]	18 000,00 €	Admin e TIC				X	
OOPA37	Revisão do Regulamento de Avaliação do Período Experimental	N.º de dias de calendário para apresentação da proposta	100%	[167; 181] 16 a 30 junho	2 TS [20%; 10%]	Desp. Admin.	Admin e TIC				X	
OOPA38	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos comerciais face aos existentes a 31.12.24	100%	9%	2 TS a 15%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X			X	

Quadro 7. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão Financeira e Patrimonial

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOQUAR 02	Instalação de sistemas solares fotovoltaicos em 3 equipamentos sociais	N.º de dias de calendário para instalação dos sistemas	100%	[290; 304] VC: 218 17 a 31 out VC: 6 agosto	1 TS a 15% 1 AT a 10%	95 000,00 €	Admin e TIC	X	X		X	
OOPA39	Implementação de pagamentos das reservas por meios eletrónicos	N.º de dias de calendário para implementação dos meios eletrónicos	100%	[259; 273] VC: 194 16 a 30 setembro VC: 13 julho	2 TS a 5%	20 000,00 €	Admin, TIC, viatura	X			X	

Quadro 8. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OOQUAR 04	PRSA - Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP - Plano de ação 2025	Taxa de implementação do Plano de ação	100%	[80%; 90%]	2 TS a 10% Grupo de trabalho a 5% cada elemento	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura	X	X	X	X	X
OOQUAR 05	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	20%	[10.000; 11.000]	3 TS a 40%; 1 AT a 60%; Elementos de outras UO a 1%	Desp. Admin.	Admin e TIC					
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	40%	[4,10; 4,70]				X	X	X	X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	40%	[3,70; 4,30]								
OOPA40	Revisão de normativos associados à informática	N.º de documentos técnicos e de gestão revistos ou elaborados	100%	[2; 4]	1 EI a 90%; 1 TI a 10%	Desp. Admin.	Admin e TIC				X	

V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

O Orçamento Programa dos Serviços Sociais para o ano de 2025 é de 16 765 853,00€, que corresponde ao orçamento de funcionamento.

Quadro 9. Recursos financeiros

Estrutura da Receita		
Receitas correntes		
Transferências Adm Central - OE	3 856 327 €	23,11%
Transferências Adm Central - FUNDOS EUROPEUS	0 €	0,00%
Transferências Adm Central - DGES	22 000 €	0,13%
Taxas, multas e outras penalidades	3 400 €	0,02%
Contribuições - Regimes complementares	8 062 216 €	48,32%
Venda de Serviços: Alimentação e alojamento	3 371 410 €	20,21%
Venda de Serviços: Serv. Sociais, Recreat., Cultura e desporto	1 270 000 €	7,61%
Venda de Serviços: Rendas Habitações	39 000 €	0,23%
Venda de Serviços: Rendas Edifícios	50 000 €	0,30%
Outras Receitas correntes	9 000 €	0,05%
Outras Receitas		
Reposições não abatidas nos pagamentos	2 500 €	0,01%
SUBTOTAL	16 685 853 €	99,52%
Receitas de capital		
Activos financeiros: Empréstimos famílias - C/P	75 000 €	93,75%
Activos financeiros: Empréstimos famílias - MLP	5 000 €	6,25%
SUBTOTAL	80 000 €	0,48%
TOTAL	16 765 853 €	100,00%
Estrutura da Despesa		
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	4 006 532 €	26,21%
Aquisição de bens	6 388 400 €	41,79%
Aquisição de serviços	4 411 933 €	28,86%
Transferências correntes	145 400 €	0,95%
Outras Despesas Correntes	334 188 €	2,19%
SUBTOTAL	15 286 453 €	91,18%
Despesas de capital		
Investimentos: Conserv. reparação - Edifícios	700 000 €	47,32%
Investimentos: Equipamento de informática	25 000 €	1,69%
Investimentos: Software informático	275 000 €	18,59%
Investimentos: Equipamento administrativo	9 400 €	0,64%
Investimentos: Equipamento básico	390 000 €	26,36%
Activos financeiros	80 000 €	5,41%
SUBTOTAL	1 479 400 €	8,82%
TOTAL	16 765 853 €	100,00%

Quadro 10. Recursos patrimoniais

Sede dos Serviços Sociais da Administração Pública	R. Saraiva de Carvalho, 2, Lisboa (sede)
Centros de Convívio de Lisboa	Rua Filipe Folque, 67, 1.º, Lisboa
	Av. Guerra Junqueiro, 19, 3.º e 4.º, Lisboa
Centros de Convívio do Porto	Rua Alvares Cabral, 351, Porto
	Rua Costa Cabral, 1024, Porto
Centro Sociocultural	Av. Visconde Valmor n.º 76 C – Lisboa
Equipamento social de ocupação temporária da Casa das Orlas	Rua Coronel Ferreira do Amaral, 7, Lisboa
Equipamentos de férias/lazer	
Estalagem do Cruzeiro	Estrada Nacional, 8, Quinta da Cruz, 2460-601 Aljubarrota
Casa Alice Félix	Av. D. João Peculiar, 85, 3660-259 Sta. Cruz da Trapa
Apartamento S. Pedro do Sul	Rua 25 de Abril, 60, 2.º H, 3660-452 S. Pedro do Sul
Estalagem de Évora	Rua do Raimundo, 118, 7000-661 Évora
Apartamentos em Lisboa	Largo Conde Ottolini, 4, Lisboa (9 apartamentos)
	Rua General Moraes Sarmiento, 5, Lisboa (4 apart.)
	Rua João Chagas, 41, Algés (3 apartamentos)
	Rua António Nobre, 53, Lisboa (10 apartamentos)
Refeitórios	
04 Presidência do Conselho de Ministros	Rua Prof. Gomes Teixeira, n.º 1, Lisboa
05 Palácio Foz	Pr. Restauradores, Lisboa
06 Centro de Saúde de Sete Rios	Rua Prof. Arnaldo Sampaio, Lisboa
07 Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	Av. Padre Cruz, Lisboa
09 SSAP-Filipe Folque	Rua Filipe Folque, 67, Lisboa
10 Direção Geral das Atividades Económicas	Av. Visconde Valmor, 72 C, Lisboa
11 Campus do Lumiar – IAPMEI	Estrada Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Lisboa
12 Inspeção-geral de Finanças	Rua Angelina Vidal, 41, Lisboa
13 Instituto Português do Mar e da Atmosfera	Av. Brasília, Algés
14 Direção de Finanças de Lisboa	Alameda dos Oceanos, Parque das Nações, Lisboa
15 SSAP – Latino Coelho	Rua Latino Coelho, 327, Porto
17 Conselho Nacional de Educação	Rua Florbela Espanca, 1, Lisboa

18 Direção Geral de Recursos Humanos da Educação	Av. 24 de julho, 142, Lisboa
19 Direção Geral do Ensino Superior	Av. Duque D'Ávila, 135, Lisboa
20 SSAP- Sede	Rua Saraiva de Carvalho, 2, Lisboa
21 Palácio Conde de Penafiel	Travessa do Almada, Lisboa
22 Presidência da República	Pç Afonso de Albuquerque, n.º 1 A, Lisboa
24 Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	Urb. Cabanas Golfe n.º 1 - Tagus Parque, Oeiras
25 Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública	Av. Leite Vasconcelos 2, Alfragide
28 SSAP- Faro	Rua Reitor Teixeira Guedes, 29 A, Faro
31 Palácio da Justiça de Lisboa	Rua Marquês da Fronteira, Lisboa
32 Palácio da Justiça do Porto	Campo Mártires da Pátria, Porto
34 Agência Portuguesa do Ambiente	Rua da Murgueira, 9, Zambujal, Amadora
36 Direção-Geral do Território (DGT)	Rua Artilharia Um, 107, Lisboa
37 Presidência do Conselho de Ministros	Forte da Ameixoeira, Lisboa

Cafetarias

01 Centro de Saúde de Alvalade	Av. do Brasil, Parque Saúde, 53, Pav. 33, Lisboa
04 Instituto Nacional de Saúde – Dr. Ricardo Jorge	Av. Padre Cruz, Lisboa
06 Palácio da Justiça de Lisboa	Rua Marquês da Fronteira, Lisboa
07 Palácio da Justiça de Sintra (2 Cafetarias)	Av. General Mário Firmino Miguel, 2, Sintra
08 Tribunal de Matosinhos	Pct. D. Nuno Álvares Pereira, 20, 5.º, Matosinhos
09 Edifício sede do Ministério das Finanças	Rua da Alfandega, 5, Lisboa
10 Centro de Estudos Judiciários	Largo do Limoeiro, Lisboa
12 Instituto Português do Mar e Atmosfera	Rua C do Aeroporto de Lisboa, Lisboa
13 Fundação para a Ciência e Tecnologia	Av. D. Carlos I, 126, Lisboa
14 Laboratório Nacional de Energia e Geologia	Estrada da Portela do Zambujal, Alfragide
15 Campus Tecnológico e Nuclear	Estrada Nacional, 10, Sacavém
16 Gabinete de Planeamento, de Políticas e Administração Geral do Ministério da Agricultura	Praça do Comércio, Lisboa
17 Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil	Avenida do Forte, Carnaxide
18 Direção-Geral do Património e Cultura	Palácio Nacional da Ajuda - Lisboa

Outros Equipamentos

Prédio de Habitação (9 Habitações)	Rua António Nobre, 23, Lisboa
Prédio de Habitação (6 Habitações)	Rua General Morais Sarmento, 5, Lisboa
Prédio de Habitação (9 Habitações)	Rua Inácio de Sousa, 14, Lisboa
Prédio de Habitação (3 Habitações)	Largo Conde Ottolini, 4, Lisboa
Prédio de Habitação (11 Habitações)	Rua Dr. António Ribeiro Santos Lote E, Lisboa

Prédio de Habitação (5 Habitações e 1 Loja)	Rua João Chagas, 41, Algés
Recolhimento das Flamengas (28 Habitações)	Rua 1.º de Maio, 22, Alcântara
58 Frações (33 Lojas e 25 Habitações)	Bairro Social Tapada do Mocho, Paço de Arcos
1 Fração (2.º Dto)	Av. D. Luis 1.º, 29, Alfragide
Armazém	Av. 24 de Julho, 142, Lisboa

VI. RECURSOS HUMANOS

Quadro 11. Recursos Humanos permanentes

Unidade orgânica	Áreas funcionais	Lugares previstos
Direção	Presidente	1
	Vice-Presidente	1
Direção Serviços Ação Social	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	1
	Assistente Técnico	1
Divisão de Ação Social	Chefe Divisão	1
	Técnico Superior	7
	Assistente Técnico	5
Divisão de Atividades Socioculturais	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	16
	Assistente Técnico	15
	Assistente Operacional	3
Direção Serviços de Gestão de Refeitórios	Diretor de Serviços	1
Divisão de Alimentação	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	1
	Técnico Superior	4
	Assistente Técnico	14
	Assistente Operacional	1
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	2
Divisão de Pessoal e Beneficiários	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	5
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	4
Divisão Financeira e Patrimonial	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	5
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	5
Divisão Planeamento Técnico e TI	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	3
	Assistente Técnico	1
	Especialista Informático	1
	Técnico de Informática	3
TOTAL		134

VII. PLANO DE FORMAÇÃO

Os SSAP posicionam-se como uma organização comprometida com a formação contínua dos seus trabalhadores, promovendo a qualidade do desempenho e o desenvolvimento de competências.

A formação desempenha um papel essencial no cumprimento dos objetivos deste organismo, apostando na qualificação e atualização sistemática dos seus trabalhadores. Essa abordagem visa a melhoria das competências profissionais, o aumento de conhecimentos e o fortalecimento das aptidões, alinhando-se com as exigências de um mercado de trabalho em constante evolução. O Plano de Formação é desenhado para atender às necessidades identificadas, fortalecer competências, preencher lacunas de conhecimento e promover um ambiente organizacional de colaboração, inovação e inclusão.

Com o objetivo de fomentar uma cultura de gestão do conhecimento organizacional, valorizando tanto a formação formal quanto as aprendizagens em contextos não formais, as orientações estratégicas para 2025 incluem:

- **Incrementar competências essenciais**, aperfeiçoando habilidades técnicas e comportamentais necessárias para um desempenho de excelência.
- **Estimular o crescimento profissional e pessoal**, incentivando competências em liderança, gestão do tempo, comunicação eficaz, trabalho em equipa e competências socio emocionais.
- **Fomentar a inovação**, promovendo a modernização de processos e a adaptação contínua às novas Tecnologias de Informação e Comunicação, melhorando a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários.
- **Promover conhecimentos em sustentabilidade**, alinhando a atuação às exigências de desenvolvimento sustentável.
- **Fortalecer competências em segurança e saúde no trabalho**, contribuindo para a redução de acidentes e doenças profissionais.
- **Desenvolver competências em segurança da informação e proteção de dados pessoais**, assegurando o cumprimento das exigências legais e organizacionais.
- **Otimizar aptidões digitais e competências em cibersegurança**, acompanhando as transformações digitais e reforçando a resiliência organizacional.
- **Reforçar a ética e deontologia profissional**, assegurando práticas de excelência no exercício das funções públicas.

VIII. ESTRATÉGIAS E PLANOS NACIONAIS

❖ PNCRD - Plano Nacional de Combate ao Racismo e Discriminação 21 – 25

A RCM n. 101/2021 de 28 de julho veio aprovar o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação 2021 – 2025, Portugal contra o Racismo, que tem como objetivo a promoção da igualdade, o combate ao racismo e à discriminação racial nos termos do artigo 1.º da Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial como “qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na raça, cor, ascendência ou origem nacional ou étnica (...)”.

Como contributo, os SSAP inscreveram neste plano, os seguintes indicadores de acordo com a estrutura infra:

Área 1	Governança, informação e conhecimento para uma sociedade não discriminatória
Medida 1.8.	Desenvolver campanhas contra o racismo e a discriminação, em articulação com a sociedade civil para a sua construção e processos de disseminação, e divulgar boas práticas e exemplos positivos
Atividade	Ações de informação destinadas a trabalhadores e beneficiários dos Serviços Sociais da Administração Pública - SSAP e <i>webinars</i> de divulgação de boas práticas e exemplos positivos (e.g., Oficinas, Encontros, <i>Webinars</i>) para trabalhadores e dirigentes da AP, com o objetivo de disseminar conhecimento e de incentivar o desenvolvimento de programas de atuação na área da promoção da inclusão social e da diversidade.
Indicador 1	N.º de ações para beneficiários dos SSAP
Meta 1	Realizar 5 ações
Indicador 2	N.º de ações para trabalhadores dos SSAP
Meta 2	Realizar 5 ações

Com a transferência dos SSAP para a tutela do Ministério das Finanças a partir de abril de 2024, para além da integração no PNCDR, onde se encontram inscritas as medidas acima, ocorreu também a integração nos compromissos nacionais e internacionais assumidos pelo Governo na sequência das políticas públicas prosseguidas nos últimos anos e que são da responsabilidade de todas as áreas governativas, a saber:

- ❖ **Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação — Portugal + Igual, para o período de 2023-2026 (ENIND)**, dividida em 3 planos, aprovados pela RCM n.º92/2023:
 1. Plano de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens (PAIHM)
 2. Plano de Ação para Combate à Discriminação em razão da orientação Sexual, Identidade e Expressão de Género, e Características Sexuais (PAOIEC)
 3. Plano de Ação para a Prevenção e o Combate à violência contra as Mulheres e à Violência Doméstica (PVMHVD)
- ❖ **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 (ENIPD)**, aprovada pela RCM n.º119/2021

As medidas/ações e respetivos indicadores da ENIND e ENIPD cujo planeamento, implementação e monitorização estão a cargo de organismos da área das Finanças encontram-se devidamente identificadas em ferramentas de avaliação próprias, facultadas pelo GPEAR, enquanto entidade coordenadora.

IX. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

No contexto da modernização administrativa, os SSAP prosseguem com a implementação de medidas voltadas para o aperfeiçoamento organizacional, a qualidade, a desburocratização e a desmaterialização de processos. A seguir, são apresentadas as principais iniciativas, em desenvolvimento ou a desenvolver, já alinhadas com os objetivos operacionais do QUAR e do Plano de Atividades:

- **Meios alternativos de pagamento:** Implementação de referências multibanco e DUC, reduzindo a necessidade de recursos humanos para tarefas administrativas e aumentando a satisfação dos beneficiários.
- **Integração com o Gerfip:** Ligação do portal dos SSAP ao Gerfip, reduzindo o tempo de execução de tarefas pelos trabalhadores e o consumo de papel.
- **Candidaturas online:** Promoção de inscrições digitais nas iniciativas dos SSAP através do portal, incentivando a adesão a esta prática.
- **Modernização digital:** Potenciação do uso da suite Office365, promovendo formas de trabalho mais colaborativas.
- **Modernização do SVAS:** Reformulação do Sistema de Gestão de Refeitórios para torná-lo mais robusto, moderno e eficiente, gerando ganhos internos e externos.
- **Avaliação da qualidade:** Aplicação de questionários de satisfação *online* (*link* de acesso, QRCode...), facilitando o preenchimento e o processamento de dados.
- **Articulação com a Bússola:** Integração do portal dos SSAP à Intranet do Estado, criando um ponto de acesso único à informação da Administração Pública.
- **Sistema de atendimento omnicanal:** Facultados dados solicitados para futura integração deste sistema.
- **Serviços partilhados TIC:** Continuação do protocolo com a eSPap, assegurando a disponibilização de infraestruturas (IaaS) e a gestão de redes e conectividade.
- **Capacitação digital:** Realização de encontros de informática e envio de dicas práticas sobre temas de interesse, como assinaturas digitais, uso eficiente do *Teams* e do calendário do *Outlook*.
- **Plataformas virtuais:** Utilização de ferramentas de comunicação *online* para atividades e acompanhamento de beneficiários em áreas fora da Grande Lisboa e do Grande Porto.

Estas medidas, além de contribuírem para a modernização e eficiência organizacional, visam uma poupança significativa, cujos resultados serão avaliados após a sua implementação total e decorrido o período necessário para aferir o impacto financeiro.

X. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Os SSAP não preveem, em 2025, a realização de campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº95/2015, de 17 de agosto.

XI. ANEXOS

1. QUAR	49
2. Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais de QUAR	53

Serviços Sociais da Administração Pública, 15 de julho de 2025

QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização

2025

MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Versão: 2024-11-29

Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública

Missão: Assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza.

Objetivos Estratégicos

- OE 1. Aumentar a eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados
- OE 2. Aumentar a qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP
- OE 3. Generalizar os benefícios sociais

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA									Ponderação	30%
OP1. Aumentar a capacidade de alojamento nos equipamentos sociais									Peso	100%
Indicadores	2022	2023	2024 [31.10]	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND1. N.º de dias de calendário para disponibilização de quartos na Estalagem de Évora				67	7	45	40%			
IND2. N.º de dias de calendário para disponibilização de apartamento em Lisboa				67	7	45	40%			
IND3. N.º de dias de calendário para apresentação do projeto de recuperação e adaptação de um edifício em Lisboa				136	15	91	20%			
EFICIÊNCIA									Ponderação	35%
OP2. Instalar sistemas solares fotovoltaicos nos equipamentos sociais									Peso	55%

Indicadores	2022	2023	2024 [31.10]	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND4. N.º de dias de calendário para instalação do sistema

n.a.	n.a.	n.a.	297	7	218	100%
------	------	------	-----	---	-----	------

OP3. Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de *backoffice* Peso 45%

Indicadores	2022	2023	2024 [31.10]	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND5. N.º de dias de calendário para apresentação de Relatório Final com proposta de decisão

n.a.	n.a.	n.a.	128	7	91	100%
------	------	------	-----	---	----	------

QUALIDADE Ponderação 35%

O4. Implementar as medidas propostas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP em 2025 Peso 45%

Indicadores	2022	2023	2024 [31.10]	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND6. % de execução do PRSA em 2025

100	125	88,24	85	5	100	100%
-----	-----	-------	----	---	-----	------

O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP Peso 55%

Indicadores	2022	2023	2024 [31.10]	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND7. N.º de questionários tratados

9753	14204	10532	10500	500	13750	20%
------	-------	-------	-------	-----	-------	-----

IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]

4,60	4,59	4,58	4,40	0,30	5	40%
------	------	------	------	------	---	-----

IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]

4,17	4,06	4,18	4,00	0,30	5	40%
------	------	------	------	------	---	-----

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos							Objetivos mais relevantes	
			Planeado	Realizado	Taxa de Realização	Classif.	Pond.	Ident.
EFICÁCIA			30%	0,0%	0,0%			

O1. Aumentar a capacidade de alojamento nos equipamentos sociais	100%	0,0%	0,0%	R
EFICIÊNCIA	35%	0,0%	0,0%	
O2. Instalar sistemas solares fotovoltaicos nos equipamentos sociais	55%	0,0%	0,0%	R
O3. Reformular e modernizar o Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>	45%	0,0%	0,0%	
QUALIDADE	35%	0,0%	0,0%	
O4. Implementar as medidas propostas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP em 2025	45%	0,0%	0,0%	
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	55%	0,0%	0,0%	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	100%	0,0%	0,0%	1,00

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de dias de calendário para disponibilização de 6 quartos na Estalagem de Évora	<i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais; sistema gestão reservas	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND2. N.º de dias de calendário para disponibilização de 1 apartamento em Lisboa	<i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais; sistema gestão reservas	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND3. N.º de dias de calendário para apresentação do projeto de recuperação e adaptação de um edifício em Lisboa	<i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND4. N.º de dias de calendário para instalação do sistema	<i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. N.º de dias de calendário para apresentação de Relatório Final com proposta de decisão	<i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND6. % de execução do PRSA em 2025	<i>Dashboards</i> ; relatórios PRSA; teams	Valor máximo possível (100%)
IND7. N.º de questionários tratados	<i>Dashboards</i> mensais; <i>surveymonkey</i> ; relatórios trimestrais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	<i>Dashboards</i> mensais; <i>surveymonkey</i> ; relatórios trimestrais	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	<i>Dashboards</i> mensais; <i>surveymonkey</i> ; relatórios trimestrais	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONT	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	Taxa de Execução
		Efetivos	Pontos	31/mar		30/set		31/dez			
				Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Direção superior	20	2	40								
Direção intermédia	16	9	144								
Técnico Superior	12	44	528								
Coordenador Técnico	9	5	45								
Informáticos	8	3	24								
Assistente Técnico	8	58	464								
Assistente Operacional	5	13	65								
Total		134	1310	0	0	0	0	0	0		

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2023	31-10-2024	Previsto 31-12-2025	Realizado 30-06-2025	Realizado 31-12-2025
	109	110	134		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADO	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
			31.03	30.09	31.12		
Orçamento de funcionamento	€ 16 765 853,00						
Despesas c/Pessoal	4 006 532,00						
Aquisições de Bens e Serviços	€ 10 800 333,00						
Outras despesas correntes	€ 479 588,00						
Despesas de capital	€ 1 479 400,00						
PIDDAC							
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	€ 16 765 853,00						

FICHAS DE SUPORTE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUAR

Cód.	Designação	Responsabilidade
OOQUAR01	Aumento da capacidade de alojamento nos equipamentos sociais	DASC/DFP
OOQUAR02	Instalação de sistemas solares fotovoltaicos nos equipamentos sociais	DFP
OOQUAR03	Reformulação e modernização do Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>	DA
OOQUAR04	PRSA - Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP - Plano de ação 2025	DPTTI/Grupo de trabalho
OO/QUAR05	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	DPTTI/DASC/DA

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2025
DESIGNAÇÃO
Aumento da capacidade de alojamento nos equipamentos sociais
CÓDIGO
**OOQUAR
01**
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAS -Direção de Serviços de Ação Social
DASC - Divisão de Atividades Socioculturais
DSAG – Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP – Divisão Financeira e Patrimonial

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X		

BREVE DESCRIÇÃO

Equipamento dos novos quartos da Estalagem de Évora bem como do novo apartamento de Algés, por forma a garantir a disponibilização dos mesmos aos beneficiários, nas melhores condições de utilização.

Elaboração de projeto para remodelação de 9 apartamentos do edifício sito em Lisboa, para utilização futura dos beneficiários.

ÂMBITO, INDICADOR (ES) e META (S)

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind1. N.º de dias de calendário para disponibilização de 6 quartos Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de disponibilização dos quartos Tipo de indicador: Incremento negativo Fonte verificação: Dashboards mensais; relatórios trimestrais; sistema gestão reservas Frequência monitorização: Mensal	M1. 67 8 março Tolerância: 7 [60; 74] 1 a 15 março Valor Crítico: 45 14 fevereiro Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind2. N.º de dias de calendário para disponibilização de 1 apartamento Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de disponibilização do apartamento Tipo de indicador: Incremento negativo Fonte verificação: Dashboards mensais; relatórios trimestrais; sistema gestão reservas Frequência monitorização: mensal	M2. 67 8 março Tolerância: 7 [60; 74] 1 a 15 março Valor Crítico: 45 14 fevereiro Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
		M3. 136 16 maio Tolerância: 15 [121; 151] 1 a 31 maio Valor Crítico: 91 1 abril

	Ind3. N.º de dias de calendário para apresentação do projeto de remodelação Ponderação: 20% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de apresentação do projeto Tipo de indicador: Incremento negativo Fonte verificação: <i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais Frequência monitorização: Mensal	Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
--	---	---

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico/a (s) Superior (es)	3	5% (2); 15% (1)	DASC; DFP
Assistente (s) Técnico/a (s)	2	10%	DASC; DFP

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura.
Financeiros	20.000,00€ DASC 13.000,00€ DFP Total=33.000,00€

CRONOGRAMA

Disponibilização de quartos na Estalagem de Évora e apartamento em Algés		Tempo de Execução				OOQUAR01
Atividades/Ações	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes	
1. Proceder ao levantamento das necessidades	X				DASC	
2. Elaborar propostas para aquisição de bens e serviços necessários ao funcionamento dos equipamentos	X				DASC/DFP	
3. Realização de visitas técnicas	X				DASC	
4. Disponibilizar a oferta das novas instalações no programa de reservas	X				DASC	
5. Garantir o acolhimento e acompanhamento dos utilizadores	X				DASC	
6. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X				DPTTI	
Elaboração de projeto para remodelação de 7 apartamentos em Lisboa		Tempo de Execução				Código OOQUAR01
Atividades/Ações	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes	
1. Elaborar proposta de autorização de aquisição de projeto	X				DFP	
2. Elaborar e apresentar o Projeto	X	X			Entidade externa/DFP	
3. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X			DPTTI	

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2025
DESIGNAÇÃO

Instalação de sistemas solares fotovoltaicos em três equipamentos sociais

CÓDIGO
OOQUAR2
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO
DSAG -Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP – Divisão Financeira e Patrimonial
CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	

BREVE DESCRIÇÃO

Instalação de sistemas solares fotovoltaicos destinados ao autoconsumo em três equipamentos sociais, promovendo a produção de energia a partir de fontes renováveis, com redução do impacto ambiental, bem como dos custos energéticos.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind1. N.º de dias de calendário para conclusão da instalação dos sistemas Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de instalação dos sistemas Tipo de indicador: Incremento negativo Fonte verificação: Dashboards mensais; relatórios trimestrais Frequência monitorização: Mensal	M1. 297 24 outubro Tolerância: 7 [290; 304] 17 a 31 outubro Valor Crítico: 218 6 agosto Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico superior	1	15%	DFP
Assistente técnico	1	10%	DFP

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos afetos ao projeto
Financeiros	95.000,00€

CRONOGRAMA

Instalação de sistemas solares fotovoltaicos em três equipamentos sociais		Tempo de Execução				OOQUAR02
Atividades/Ações	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes	
1.Elaborar proposta de aquisição de projeto para instalação de sistemas solares fotovoltaicos nas 3 Estalagens e no Centro de Convívio Costa Cabral	X				DFP	
2.Elaboração do projeto	X				DFP	
3.Elaborar proposta de manifestação da necessidade de aquisição de sistemas solares fotovoltaicos para as 3 Estalagens	X	X			DFP	
4.Preparar as peças do procedimento	X	X			DFP	
5.Desenvolver o procedimento no âmbito da Contratação Pública até à celebração do contrato		X	X		DFP	
6.Acompanhar o processo e execução de trabalhos no âmbito da empreitada		X	X		DFP	
7. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X		DFP/DPTTI	

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE		2025
DESIGNAÇÃO		CÓDIGO
Reformulação e modernização do Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>		OOQUAR 03

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO		CALENDARIZAÇÃO			
DSGR: Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios DA: Divisão de Alimentação		1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
		X	X		

BREVE DESCRIÇÃO
O Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição (SVAS) é um sistema personalizado de gestão de fornecimento de refeições que, apesar de ser utilizado por milhares de beneficiários e integrar diferentes gerações de equipamentos, enfrenta dificuldades de evolução e manutenção devido à sua estrutura tecnológica desatualizada, com impacto na eficiência e a operacionalização do serviço. Por conseguinte procedeu-se a uma auditoria do sistema em 2024, que indicou necessária a aquisição de <i>software</i> de desenvolvimento do <i>Backend</i>, com o objetivo de criar a infraestrutura principal, incluindo as APIs e o Portal Web do <i>BackOffice</i> - Fase 1.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)		
Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Beneficiários dos SSAP e utilizadores dos refeitórios e protocolos de cooperação	Ind1. N.º de dias de calendário para apresentação de Relatório Final com proposta de decisão Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de apresentação do Relatório Final Tipo de indicador: Incremento negativo Fonte verificação: <i>Dashboards</i> mensais; relatórios trimestrais Frequência monitorização: Mensal	M1. 128 8 maio Tolerância: 7 [121; 135] 1 a 15 maio Valor Crítico: 91 1 abril Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS			
Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	3	5%	DA (2), DPTTI (1)
Coordenador Técnico	1	5%	DA
Assistente(s) Técnico(s)	2	10%	DA

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS	
Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura
Financeiros	230.000,00€

CRONOGRAMA

Reformulação e modernização do Sistema de Gestão de Refeitórios dos SSAP – Fase 1: Redefinição e desenvolvimento do sistema central e portal de <i>backoffice</i>		Tempo de Execução				OOQUAR03
Atividades/Ações	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes	
1. Procedimento de aquisição de software de <i>Backend</i> .	X				DSGR/DPTTI/DFP	
2. Publicitação do procedimento.	X				DSGR/DFP	
3. Apresentação de propostas.	X				DSGR/DPTTI/DFP	
4. Abertura de propostas.	X				DSGR/DPTTI/DFP	
5. Relatório preliminar.	X	X			DSGR/DPTTI/DFP	
6. Audiência prévia.	X	X			DSGR/DPTTI/DFP	
7. Relatório final.		X			DSGR/DPTTI/DFP	
8. Adjudicação.		X			DSGR/DPTTI/DFP	
9. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais.	X	X	X	X	DSGR/DPTTI	

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2025
DESIGNAÇÃO
Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Plano de ação 2025
CÓDIGO
**OOQUAR
04**
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO
DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPTTI: Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de
informação
CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Em 2025, dá-se continuidade à implementação de medidas do Plano de ação aprovado para 2025 no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental destes Serviços Sociais.

Esta ficha dá suporte ao objetivo operacional de QUAR, permitindo monitorizar e avaliar a execução daquelas medidas, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para desenvolver este projeto.

Em anexo, apresenta-se esquematização das medidas a implementar, podendo estas ser revistas sempre que se entenda necessário adequá-las a novas realidades.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Trabalhadores dos SSAP e beneficiários (impacto indireto)	Ind1. % de implementação do PRSA Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: $\sum$ do n.º de medidas realizadas e superadas/n.º total medidas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Relatórios PRSA; Teams Frequência monitorização: mensal	Meta: 85% Tolerância: 5% [80%; 90%] Valor Crítico: 100% Justificação VC: Valor máximo possível

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	3	5%	DPTTI
Grupo de trabalho	11	5% cada elemento	Todas
Outros elementos de UO envolvidas na prossecução das medidas, cuja afetação será definida e proposta caso a caso.			

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Plano de ação 2025	Tempo de Execução				OOQUAR04
Atividades/Ações	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
1. Calendarizar reuniões mensais do grupo de trabalho (3.ª quinta de cada mês)	X				Grupo de trabalho
2. Definir as ações concretas em cada iniciativa: cronograma e responsabilidades	X	X	X	X	Grupo de trabalho
3. Submeter propostas de ações superiormente	X	X	X	X	DPTTI
4. Executar as medidas	X	X	X	X	Grupo de trabalho e UO
5. Rever o Plano de ação ao longo do ano	X	X	X	X	Grupo de trabalho
6. Apresentar os resultados aos trabalhadores	X	X	X	X	Grupo de trabalho e trabalhadores
7. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X	X	DPTTI

Plano de ação para 2025 em anexo.

Código	Designação iniciativa	Indicador	Meta	UO	Recursos financeiros
PE1M1In1	Realização de ações de formação, informação e/ou sensibilização no âmbito da Responsabilidade Social e Ambiental	N.º de ações	[3; 6]	Todas	Despesas administrativas e outras insertas na ficha OOPA36
PE2M2In2	Diagnóstico das condições de Segurança e Saúde nos postos de trabalho - Fase 2: Aplicação da <i>checklist</i> nos restantes postos de trabalho e elaboração de relatório final	N.º de dias de calendário para apresentação do relatório	[274; 288] 1 a 15 out.	DPB	Despesas administrativas
PE2M3In3	Realização de iniciativas para promoção da atividade física	N.º de iniciativas	[2; 4]	Todas	Despesas administrativas
PE2M4In4	ENTRE-NÓS à sexta: partilha de temas de interesse geral (saúde e bem-estar, desenvolvimento pessoal, consciência ambiental, etc) na última sexta-feira de cada mês;	N.º de ações	[6; 8]	Todas	Despesas administrativas
PE2M4In5	ENTRE.NÓS_Convívios: realização de visitas culturais, em condições vantajosas e eventos como, comemoração de datas festivas, feiras, concursos;	N.º de convívios	[1; 2]	Todas	Despesas administrativas
PE2M5In6	Celebração de protocolos diversos na área geográfica onde se encontram implementadas as instalações dos SSAP	Nº de protocolos	[2; 4]	DAS/DASC DPB/DA	Despesas administrativas
PE3M6In7	Realização de ações de esclarecimento e/ou produção de Fichas informativas sobre direitos e deveres dos trabalhadores	N. de ações	[1; 2]	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE4M7In8	Dar continuidade à campanha "Papel por alimentos" – Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares	N.º de entregas de papel	3	DASC/DA/DFP	Despesas administrativas
PE4M7In9	Dar continuidade à campanha “Toneladas de ajuda” – Valorsul	N.º de entregas de tampas de plástico	2	DPTTI/DFP	Despesas administrativas

Código	Designação iniciativa	Indicador	Meta	UO	Recursos financeiros
PE4M7In10	Celebrar parcerias formais e/ou informais	N.º de parcerias	[1; 2]	Todas	Despesas administrativas
PE5M8In11	Reduzir a utilização de toalhetes de papel nos tabuleiros das refeições	N.º de refeitórios	[2; 3]	DA/DFP	Despesas administrativas
PE5M9In12	Assegurar a reciclagem bem como a deposição final de produtos, equipamentos e outros, como por exemplo: rolhas, pilhas, baterias, equipamento informático, resíduos orgânicos, entre outros	N.º de produtos (ou tipos) reciclados	[1; 2]	Todas	Despesas administrativas
PE6M10In13	Realizar ações de voluntariado interno ou em articulação com outras entidades	N.º de ações realizadas	1	Todas	Despesas administrativas

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2025
DESIGNAÇÃO
Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários
CÓDIGO
**OOQUAR
05**
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO
DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPTTI: Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de
Informação e restantes UO
CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Através da aplicação de questionários de avaliação da satisfação aos beneficiários e respetivo tratamento estatístico e analítico, os SSAP avaliam a perceção destes quanto às atividades que realizam e/ou serviços que prestam. Esta análise permite ainda propor melhorias de acordo com as sugestões dos beneficiários e enquadrar a programação anual dos projetos.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Beneficiários dos SSAP	Ind5. N.º de inquéritos tratados Ponderação: 20% Fórmula de cálculo: Σ dos inquéritos tratados em SM Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: SurveyMonkey Frequência monitorização: mensal	M1. 10.500 Tolerância: 500 [10.000; 11.000] Valor Crítico: 13.750 Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind6. Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada atividade Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática Surveymonkey Frequência monitorização: mensal	M2. 4,40 Tolerância: 0,30 [4,10; 4,70] Valor Crítico: 5 Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
	Ind3. Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições Ponderação: 40%	M3. 4,00 Tolerância: 0,30 [3,70; 4,30] Valor Crítico: 5

	Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada refeitório Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: <i>Dashboards</i> mensais; aplicação informática <i>Surveymonkey</i> Frequência monitorização: mensal	Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
--	--	--

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico superior	3	40%	DPTTI
Assistente técnico	1	60%	DPTTI
Elementos de outras UO	6	1%	DASC; DA

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	Tempo de Execução				OOQUAR05
Atividades/Ações	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
1. Aplicar os inquéritos aos beneficiários dos SSAP que usufruem dos benefícios;	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
2. Inserir os dados na aplicação informática;	X	X	X	X	DPTTI
3. Tratar os dados estatisticamente;	X	X	X	X	DPTTI
4. Divulgação da informação tratada pelas UO;	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
5. Monitorizar e avaliar os resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X	X	DPTTI

