



## Serviços Sociais da Administração Pública

Plano de  
Atividades

2022

## NOTA JUSTIFICATIVA

A revisão agora proposta tem por base um conjunto de circunstâncias decorridas na sequência da entrada em vigor tardia da Lei do Orçamento de Estado para 2022, que veio atrasar a solicitação de autorização aos membros do Governo competentes para tal, para a aquisição de novos serviços, previstos em Plano de Atividades, e para a realização de serviços com idêntico objeto ao do ano anterior, mas de valores superiores.

Adicionalmente, verificou-se que o total de cativos aplicados aos SSAP na rubrica relativa a Aquisição de Bens e Serviços foi muito acima do praticado em anos anteriores. Não obstante estarem em curso as necessárias diligências processuais para que a situação possa ser desbloqueada, os SSAP entendem cauteloso, neste momento, procederem à revisão de indicadores e metas cuja execução poderá vir a estar comprometida.

Versão revista em julho 2022

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP) são um serviço central da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa e financeira.

São beneficiários titulares dos SSAP:

- 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 dos serviços referidos na alínea anterior;
- O pessoal em situação de mobilidade especial<sup>1</sup>, nos termos previstos no respetivo diploma.

São beneficiários familiares ou equiparados, os membros do agregado familiar dos beneficiários referidos, entendendo-se como agregado, o cônjuge, respetivos descendentes (ou equiparados) ou ascendentes a cargo.

Tendo em conta o panorama que se tem vivido em Portugal, desde março de 2020, na sequência da pandemia por COVID-19 e, considerando as oscilações inerentes a processos desta natureza, os SSAP têm vindo a adaptar os seus recursos humanos, técnicos e financeiros às novas necessidades sentidas, em cada momento, pelos seus beneficiários. Destacam-se neste contexto, as seguintes medidas:

- ✓ Apoio aos beneficiários em situação de maior isolamento através de contactos permanentes que permitam identificar eventuais situações anómalas;
- ✓ Desenvolvimento continuado de ações com recurso a plataformas *online*, no âmbito das atividades socioculturais destinadas aos beneficiários;
- ✓ Incentivo aos beneficiários aposentados para utilização e potenciação das TIC;
- ✓ Incremento da disponibilização de refeições em regime de *takeaway*.

Numa perspetiva de atenuação do ciclo pandémico, em 2022 pretende-se retomar o normal funcionamento deste organismo, integrando, no entanto, as aprendizagens adquiridas ao longo daquele ciclo, que paradoxalmente, vieram reforçar a capacidade de adaptação e resiliência dos SSAP perante novas realidades. Do conjunto de atribuições, salientam-se as seguintes:

- ✓ Apoio socioeconómico dirigido aos beneficiários em situações de carência gravosa e/ou urgente;
- ✓ Apoio nas despesas de educação com os descendentes;
- ✓ Promoção de atividades socioculturais e de ocupação de tempos livres para todos os beneficiários;

---

<sup>1</sup> O regime de mobilidade especial foi substituído por valorização profissional.

- ✓ Disponibilização de serviços de refeitórios, cafetarias/bares;
- ✓ Gestão de equipamentos sociais e demais património.

Numa perspetiva mais operacional, destacamos os seguintes projetos que contribuem, não só para o incremento e qualidade das respostas sociais bem como para uma melhoria transversal das condições de trabalho dos trabalhadores dos SSAP, de ordem tecnológica e/ou social, possibilitando o acesso a níveis mais elevados de desempenho, com impacto substancial ao nível externo.

- ✓ Disponibilização de apartamentos de alojamento temporário em Lisboa e camaratas e espaços de convívio na Estalagem de Évora;
- ✓ Possibilidade de pagamento das atividades e serviços disponibilizados pelos SSAP através de referência multibanco;
- ✓ Execução das medidas aprovadas para 2022 no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental (PRSA), com reflexos nas áreas infra:
  - Formação, sensibilização e consciencialização para as matérias sociais e ambientais;
  - Segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores;
  - Boas práticas de enquadramento organizacional;
  - Implementação e certificação de boas práticas em matérias de responsabilidade social e ambiental;
  - Celebração de parcerias com organizações do tecido social e ambiental para rentabilização de sinergias ao nível da partilha de conhecimentos e ações de carácter comunitário.
- ✓ Execução das medidas inscritas em estratégias e planos nacionais nas áreas da segurança do ciberespaço e combate ao racismo e discriminação;
- ✓ Gestão da mudança através da implementação e configuração da *suite* de produtividade *office 365* com recurso a funcionalidades e serviços de otimização da prestação de trabalho;
- ✓ Avaliação da satisfação dos beneficiários com as atividades e serviços disponibilizados e consequente introdução de melhorias;
- ✓ Articulação do portal dos SSAP com a Intranet do Estado – Bússola – através da disponibilização de conteúdos públicos e privados (área do trabalhador).

Como suporte aos objetivos operacionais de QUAR e do Plano de Atividades, os SSAP apresentam um total de 47 projetos (5 destes sustentam o QUAR do organismo), distribuídos por 6 unidades orgânicas.

Para garantir a realização dos projetos referidos bem como atividades correntes, em 2022, os SSAP contam com um mapa de pessoal com 130 efetivos. O seu orçamento global é de 13.886.506€,

sendo 3.571.166€ proveniente de Receita de Impostos, 10.293.340€ de Receitas Próprias e 22.000 € de Transferências da Administração Pública.

**ÍNDICE GERAL**

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
I. NOTA INTRODUTÓRIA.....	7
II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO .....	10
III. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA .....	13
1. Objetivos estratégicos .....	14
2. Objetivos operacionais de QUAR e de Plano de Atividades .....	17
IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER .....	28
V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS.....	39
VI. RECURSOS HUMANOS .....	43
VII. PLANO DE FORMAÇÃO .....	45
VIII. ESTRATÉGIA NACIONAL PARA SEGURANÇA DO CIBERESPAÇO.....	46
IX. PLANO NACIONAL DE COMBATE AO RACISMO E DISCRIMINAÇÃO 21 – 25 .....	47
X. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....	48
XI. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL .....	49
XII. ANEXOS.....	50

**Índice Diagramas / Quadros**

Diagrama 1. Organograma dos SSAP	8
Diagrama 2. <i>Stakeholders</i>	10
Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP	11
Diagrama 4. Serviços/Produtos de Ação Social Complementar	13
Quadro 1. QUAR dos SSAP 2022	18
Quadro 2. Objetivos operacionais face aos objetivos estratégicos	19
Quadro 3. Divisão de Ação Social	29
Quadro 4. Divisão de Atividades socioculturais	30
Quadro 5. Divisão de Alimentação	33
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	37
Quadro 9. Recursos financeiros	39
Quadro 10. Recursos patrimoniais	40
Quadro 11. Recursos humanos permanentes	43

## I. NOTA INTRODUTÓRIA

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. 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:

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

Aquando da realização do vídeo institucional dos SSAP <https://www.ssap.gov.pt/video-institucional>, foi consensualizado o lema: **Conhecer para Beneficiar** – que pretende colocar o enfoque na relação de proximidade com os beneficiários através da eficácia da divulgação e comunicação com os mesmos.

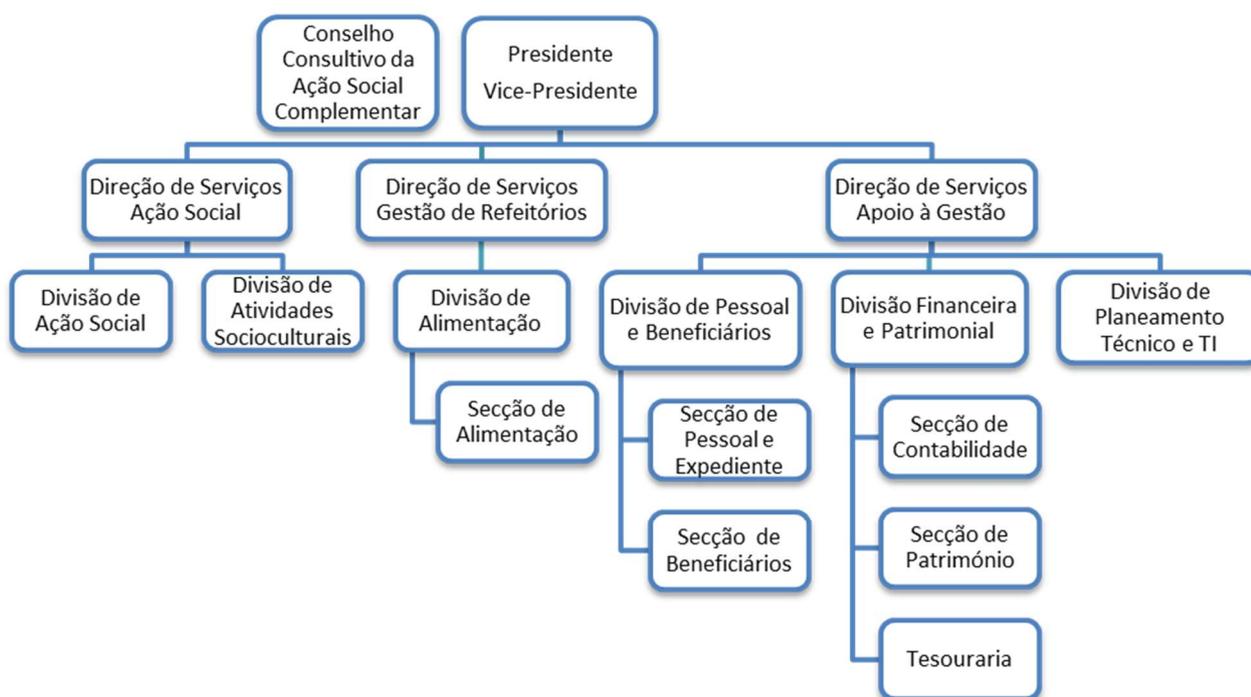
A orgânica dos SSAP foi aprovada pelo Decreto-Regulamentar n.º 49/2012 de 29 de fevereiro. Em consonância com a sua missão, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

- 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;
- 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; participações 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 nº49/2012
- ✓ 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:

- ✓ Comparticipações 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, o primeiro grupo enquanto líder de topo na definição da estratégia para prossecução das atribuições deste organismo e o segundo grupo, enquanto agentes responsáveis e motivados pela operacionalização 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 da ação social complementar. Do Governo e, especialmente da tutela (Secretário de Estado da Administração Pública) são emanadas orientações de gestão e outras, a que os SSAP têm vindo a corresponder cabalmente.

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 SWOT<sup>2</sup> dos SSAP, tendo em conta o contexto atual em que vivem os organismos da Administração Pública em geral e os SSAP, em particular.

<sup>2</sup> 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.

**Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP**

SWOT	Positivos	Negativos
Internos (Organização)	<b>Pontos Fortes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formação profissional geral proporcionada;</li> <li>✓ Trabalhadores qualificados e motivados;</li> <li>✓ Boas condições de trabalho;</li> <li>✓ Relação de proximidade com os beneficiários;</li> <li>✓ Consolidação das relações interinstitucionais;</li> <li>✓ Capacidade instalada de resposta;</li> <li>✓ Equipamentos sociais requalificados;</li> <li>✓ Autonomia financeira;</li> <li>✓ Aposta nas TIC;</li> <li>✓ Cultura de Serviço Público;</li> <li>✓ Capacidade de resposta na readaptação da atividade dos SSAP aos condicionalismos impostos pela pandemia por COVID-19;</li> <li>✓ Investimento na capacitação técnica e de formação dos trabalhadores para prestação mais flexível do trabalho, com destaque para o trabalho remoto e utilização de plataformas de comunicação <i>online</i>;</li> </ul>	<b>Pontos Fracos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grande mobilidade dos Recursos Humanos;</li> <li>✓ Morosidade dos processos aquisitivos centralizados;</li> <li>✓ Carência de oferta de formação específica na área da <i>ação social complementar</i>;</li> <li>✓ Dificuldade em desenvolver mais respostas sociais;</li> <li>✓ Sistema de comunicação organizacional pouco definido;</li> <li>✓ Condicionalismos na utilização das receitas próprias;</li> <li>✓ Cancelamento de atividades e encerramento de equipamentos sociais face às medidas de segurança impostas pela pandemia por COVID-19;</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nível de satisfação positivo dos beneficiários;</li> <li>✓ Dispersão geográfica dos beneficiários;</li> <li>✓ Novo perfil do beneficiário;</li> <li>✓ Cultura de complementaridade institucional;</li> <li>✓ Inclusão em planos e estratégias nacionais;</li> <li>✓ Maior abrangência de beneficiários de outras áreas geográficas do país através do recurso a plataformas <i>online</i>;</li> </ul>	<b>Ameaças</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enquadramento legal restritivo e inadequado;</li> <li>✓ Falta de conhecimento do papel dos SSAP;</li> <li>✓ Restrições e constrangimentos orçamentais;</li> <li>✓ Alterações sociodemográficas;</li> <li>✓ Concorrência de organismos públicos no âmbito da <i>asc (que não Serviços Sociais)</i>;</li> <li>✓ Rácio financiamento/beneficiário;</li> <li>✓ Clima de incerteza, maioritariamente causado pela pandemia por COVID-19;</li> </ul>
Externos (Ambiente)		

Face ao contexto em que vivemos atualmente à escala global devido à pandemia por COVID-19, a análise dos pontos fortes e fracos internos às organizações bem como as oportunidades e ameaças externas assumem outros contornos, nomeadamente no que toca à capacidade tecnológica instalada para possibilitar formas e dinâmicas de trabalho emergentes, assim como a atualização do conhecimento digital dos trabalhadores. Muito embora se reconheçam estes fatores, à partida, como pontos fracos, eles tornam-se na verdade, oportunidades para uma maior capacitação, tanto tecnológica como de qualificação do capital humano tornando os trabalhadores mais permeáveis à

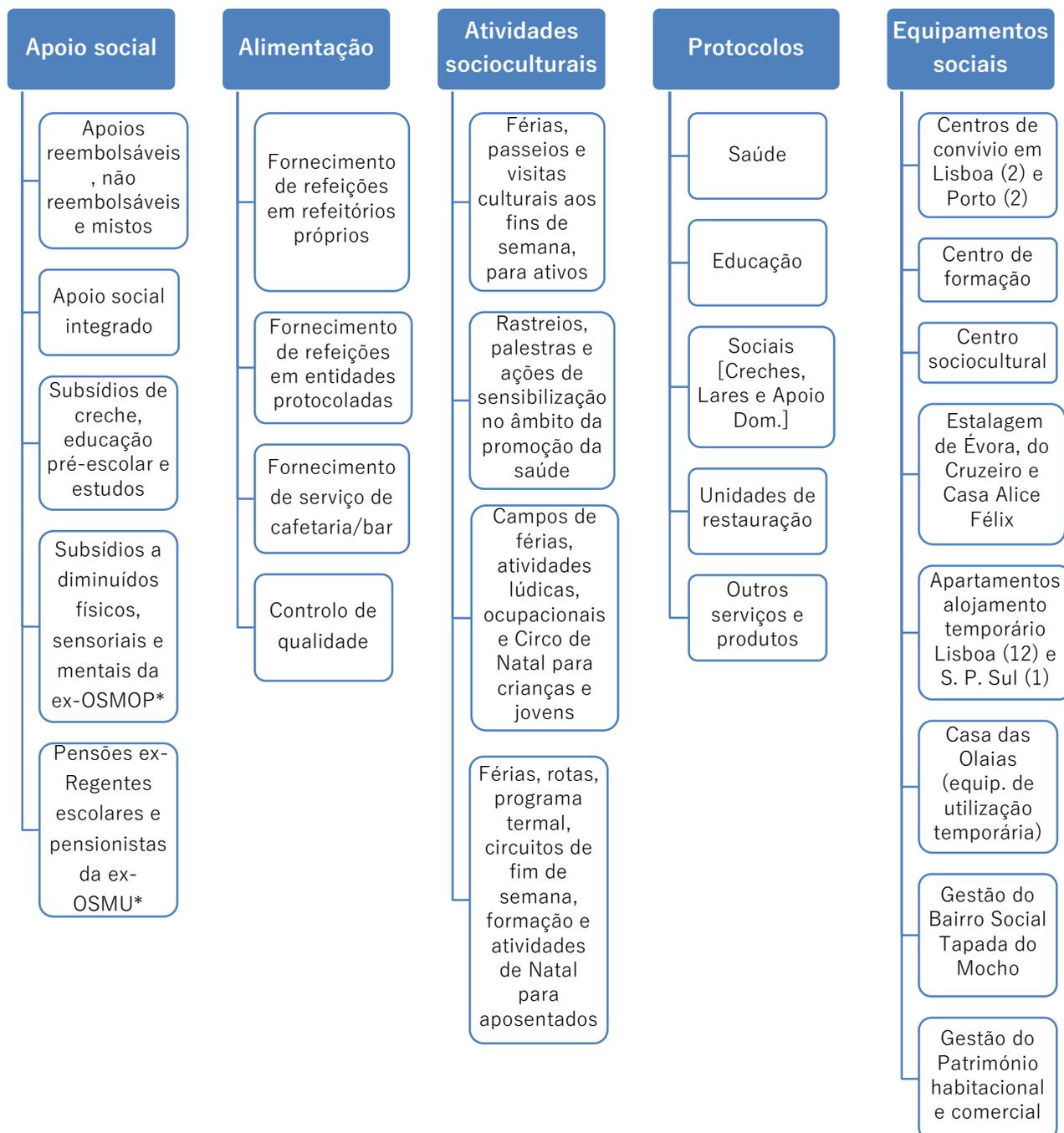
mudança e constante adaptação a outras situações que possam vir a surgir, independentemente da moldura atual.

Em simultâneo, a necessidade de cancelamento de atividades programadas anualmente e o encerramento de equipamentos sociais, remeteu estes serviços para a procura de novas soluções salvaguardando assim as necessidades e interesses dos beneficiários. Desde meados de março de 2020 que os SSAP marcaram presença junto dos seus beneficiários, principalmente dos mais vulneráveis, como é o caso da população sénior, através de envio de mensagens eletrónicas, telefonemas e promoção de atividades com recurso a plataformas de comunicação *online*, cuja aceitação se considera positiva. De realçar também que a adoção desta nova abordagem permitiu chegar a mais beneficiários, desde os mais velhos aos mais jovens, geograficamente dispersos pelo continente e ilhas.

### 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

O Plano de Atividades para 2022 tem por base as orientações definidas na Lei n.º75-C/2020 de 31 de dezembro - Lei das Grandes Opções para 2021/2023; Programa do XXII Governo; Lei n.º75-B/2020 de 31 de dezembro – Lei do Orçamento do Estado 2021, bem como a Circular Série A n.º 1404 da Direção Geral do Orçamento com as instruções para a preparação do Orçamento de Estado 2022 e ainda, a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado – RCM n.º55/2020 de 31 de julho.

Internamente, salienta-se o alinhamento entre este documento e as cartas de missão dos dirigentes de topo dos SSAP, com o SIADAP (Lei n.º 66/B – 2007 de 28 de dezembro – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) e ainda com os restantes documentos estratégicos dos SSAP, especialmente o Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22-23.

A definição da estratégia a prosseguir em cada ano, tem como foco as atribuições dos SSAP e releva também as orientações emanadas nos documentos descritos, com especial relevo para as seguintes agendas e/ou medidas:

- ✓ *As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdades* – As atividades promovidas pelos SSAP, destinadas a beneficiários aposentados, pretendem fomentar o envelhecimento ativo e saudável assente em estratégias de desenvolvimento de competências sociais, cívicas e de responsabilidade na dinâmica da sociedade. Salienta-se a mudança da vida ativa para a aposentação como um período que requer especial atenção, levando os SSAP a cabo, iniciativas que apoiem os recém-aposentados no processo de transição, por forma a lidarem melhor com as alterações do quotidiano familiar e social.  
Através da intervenção psicossocial efetivada diariamente junto dos beneficiários, entende-se combater as desigualdades sociais na estrita medida do cumprimento das atribuições em matéria de ação social complementar destes serviços.
- ✓ *Digitalização, inovação e qualificações como motores de desenvolvimento* – Também os SSAP pretendem continuar a apostar na literacia tecnológica e digital dos seus beneficiários e trabalhadores, tendo em vista uma organização e sociedade, no geral, mais qualificada, moderna e, por conseguinte, mais preparada para a transição para uma economia cada vez mais digital.
- ✓ *Transição climática e sustentabilidade de recursos* – Constitui uma preocupação destes serviços a eliminação do desperdício e poupança de recursos naturais, consubstanciada em

medidas a implementar no âmbito do PRSA 22-23. Em 2022 serão operacionalizadas medidas tendentes à diminuição dos consumos de papel, consumíveis de impressão, eletricidade, água e, em paralelo, assegurar a reciclagem e deposição final de produtos utilizados pelos trabalhadores como rolas, equipamento informático, entre outros.

Na área da alimentação, será realizado um estudo de viabilidade operacional de aproveitamento de eventuais restos alimentares ou resíduos orgânicos, em articulação com a empresa concessionada para fornecimento de refeições e outras entidades. Terá também aqui lugar de relevo a consciencialização dos trabalhadores e beneficiários para a temática da sustentabilidade ambiental, através da promoção de ações de formação e sensibilização.

- ✓ *Um país competitivo externamente e coeso internamente* – Em matéria de serviços de proximidade, encontrando-se os beneficiários deste organismo dispersos geograficamente pelo continente e ilhas, é imperioso assegurar o acesso a bens e serviços em diversas áreas, em condições economicamente mais vantajosas, através de celebração de protocolos. O confinamento decorrente da pandemia abriu possibilidades no contacto com os beneficiários através de plataformas de comunicação *online*, aproximando-nos mais daqueles que, geograficamente, se encontravam mais distantes.

Por estes e outros motivos, 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 e programas de bem-estar que apoiem a conciliação das diferentes esferas da vida dos trabalhadores. Os SSAP renovam assim, em 2022, o compromisso com os seus trabalhadores, através da definição de objetivos e indicadores inseridos no seu Quadro de Responsabilização.

Neste contexto são definidos os objetivos estratégicos e operacionais do QUAR, dando origem ao alinhamento da estratégia de cada unidade orgânica, consubstanciada nos objetivos propostos, atividades relevantes e correntes.

Encontram-se estabelecidos os 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 todos os documentos que conferem sustentabilidade à ação dos SSAP, destacam-se os principais vetores estratégicos para 2022:

- Valorizar os trabalhadores em funções públicas, garantindo o seu acesso a formação profissional nas áreas da inovação na gestão pública, qualidade, comportamental concedendo especial relevo para a área digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço e responsabilidade social e ambiental;
- Executar as medidas inscritas no PRSA para 2022, cujo foco assenta sobretudo na melhoria da qualidade da vida profissional e organizacional (repercutida na esfera pessoal dos trabalhadores) e ainda na articulação com outros organismos para uma maior contribuição social e/ou ambiental;
- Incrementar a disponibilização de apartamentos para alojamento temporário em Lisboa, bem como camaratas e espaços de convívio na Estalagem de Évora;
- Disponibilizar o pagamento de atividades e serviços por referência bancária com ganhos para os SSAP ao nível de libertação de recursos para outras tarefas e para os beneficiários ao nível de tempo gasto com as operações de pagamento;
- Implementar e configurar as licenças Office, passando os trabalhadores dos SSAP a dispor de uma solução de *email*/profissional, espaço de alojamento em que é possível guardar e/ou partilhar trabalhos, aceder a uma aplicação de conversação, conferências *online* e partilha de ficheiros;
- Aumentar e consolidar as relações interinstitucionais, tendo em vista uma cultura de complementaridade com instituições do setor público e social (parcerias, protocolos), que vise a partilha de conhecimentos em diversas áreas, por forma a responder eficazmente às solicitações, quer dos beneficiários, quer dos trabalhadores dos SSAP;
- Dinamizar a intervenção psicossocial com vista a garantir as respostas necessárias a um acompanhamento e/ou encaminhamento eficaz dos beneficiários;
- Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada;
- Definir estratégias para maior captação de receitas próprias, através da potenciação das capacidades dos equipamentos sociais;
- Celebrar protocolos com entidades públicas e privadas, para alargar a oferta de produtos e serviços, em condições economicamente mais vantajosas, assinalando a preocupação, não só com o aumento da oferta mas também com o alargamento do âmbito geográfico, na perspetiva de proporcionar maior igualdade de acesso aos beneficiários que se encontram fora dos grandes centros urbanos;
- Incrementar a cobertura do sistema de venda automática de senhas nos refeitórios protocolados com fornecimentos diários de refeições mais significativos;
- Articular a disponibilização de conteúdos (públicos e privados) entre o portal dos SSAP e a Intranet do Estado – Bússola (medida #82 do Simplex 2021 atribuída à AMA).

## 2. Objetivos operacionais de QUAR e de Plano de Atividades

Para integrar o Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SSAP foram definidos, de entre outras possibilidades, os objetivos operacionais integrados no quadro 1, registando-se como mais relevantes, os seguintes: **003, 004 e 005**.

Importa ressaltar que o QUAR dos SSAP reflete, em larga medida, os objetivos estratégicos incorporados na Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado (RCM n.º55/2020, de 3 de agosto), especificamente no que respeita às medidas infra.

### Integrada(s) no 001:

- ✓ *Incluir no QUAR de cada organismo da Administração Pública indicadores que permitam aferir o cumprimento do seu contributo na execução de medidas de planos transversais e estratégias nacionais em que esteja envolvido, de forma a reforçar a interdependência dos serviços na prossecução da política pública em todas as áreas governativas.*
- ✓ *Reforçar os níveis de cibersegurança dos organismos da Administração Pública, através do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança.*

### Integrada(s) no 003:

- ✓ *Aprofundar as medidas de conciliação da vida pessoal, profissional e familiar, nomeadamente através de formação, teletrabalho e regimes de horário a tempo parcial, em condições que não agudizem as assimetrias sociais de género preexistentes e que promovam a igualdade de género, designadamente nos programas de saúde ocupacional.*
- ✓ *Criar programas de responsabilidade social para reforçar o sentido de pertença dos trabalhadores.*
- ✓ *Incorporar a dimensão do impacto ambiental nos modelos de gestão pública.*

### Integrada(s) no 004:

- ✓ *Desenvolver sistemas de gestão que garantam resposta rápida.*
- ✓ *Promover e apoiar o uso da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública para a integração de serviços e reutilização de dados, incluindo serviços de inteligência artificial, qualidade e análise de dados.*

### Integrada(s) no 005:

- ✓ *Melhorar os indicadores de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas e implementar inquéritos de satisfação destes em relação aos serviços prestados.*

Paralelamente, o 003 e 005 obedecem também às orientações subjacentes ao art.º28.º da Lei do Orçamento de Estado para 2021, especificamente no que concerne à alínea a) e c) do n.º1 deste artigo.

Incluído também neste instrumento orientador da ação dos SSAP, encontra-se a aposta no aumento da capacidade da Estalagem de Évora no que se refere a camaratas e espaços de convívio, destinados às atividades dos SSAP.

No quadro infra, apresentam-se os objetivos operacionais de QUAR e respetivas metas, indicadores e ponderações.

Quadro 1. QUAR dos SSAP 2022

Parâmetro	Peso	Objetivos	Peso	Meta			Indicadores		
				Meta	Tol.	VC	Designação	Peso parcial	
Eficácia	40	<b>001.</b> Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15	1645	0	2056	<b>Ind1.</b> N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	25	
				105	0	130	<b>Ind2.</b> N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	25	
				2	0	4	<b>Ind3.</b> N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25	
				45	0	56	<b>Ind4.</b> N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	25	
		<b>002.</b> Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio	40	319*	14*	229*	<b>Ind5.</b> N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo*	100	
		<b>003.</b> Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	45	85%	5%	100%	<b>Ind6.</b> % de execução do PRSA em 2022 [média do Σ da execução de 31 medidas]	100	<b>R</b>
Eficiência	25	<b>004.</b> Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip	100	357*	8*	262*	<b>Ind7.</b> N.º de dias de calendário para a integração	100*	<b>R</b>

Parâmetro	Peso	Objetivos	Peso	Meta			Indicadores		R
				Meta	Tol.	VC	Designação	Peso parcial	
Qualidade	35	005. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100	4,4	0,3	5	Ind8. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/ equipamentos [escala 1 a 5]	55	
				4	0,3	5	Ind9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	45	

\*Indicador e metas revistos em julho

Apresenta-se no quadro seguinte o contributo dos objetivos operacionais relativamente aos objetivos estratégicos definidos no âmbito das Cartas de Missão 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 entre organismos/beneficiários e os SSAP	Generalizar os benefícios sociais
Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023			
Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio			
Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23			
OO4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip			
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.

Este documento de gestão vai tomando forma com o contributo das diferentes unidades orgânicas recolhido através do preenchimento de uma ficha de suporte para cada um dos projetos, onde constam os elementos essenciais à descrição da atividade, coordenação, entidades envolvidas, estimativa de recursos humanos, materiais e financeiros a alocar e ainda, cronograma sucinto do projeto. São realizadas reuniões regulares entre a área de planeamento, Direção e restantes unidades orgânicas por forma a promover ajustes e validar a estrutura composta por objetivos estratégicos/operacionais e recursos disponíveis que enformam o documento. As áreas de negócio e de suporte dos SSAP contribuem com toda a informação e esclarecimentos solicitados pelo planeamento.

Salienta-se que este é um instrumento de gestão aberto à participação dos trabalhadores, especialmente por ser da responsabilidade das diversas equipas, a proposta das fichas de atividades a concretizar em cada ano.

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 2022, das quais destacamos:

- ✓ Possibilitar o pagamento de senhas de refeição através de multibanco nas máquinas de venda automática de senhas de refeição;
- ✓ Prosseguir com a Fase II do Plano de Comunicação dos SSAP com a implementação do plano de ação e medidas resultantes da fase de diagnóstico (Fase I);
- ✓ Garantir o acesso a formação aos trabalhadores dos SSAP em áreas estratégicas e operacionais;
- ✓ Rever o Regulamento Interno de funcionamento/atendimento e de horários de trabalho
- ✓ Aumentar o n.º de protocolos disponibilizados;
- ✓ Incrementar a disponibilização de alojamento em Lisboa para ocupação temporária;
- ✓ Proceder à implementação e configuração das licenças *Office 365* bem como à gestão da mudança junto dos trabalhadores (formação e apoio técnico).

#### **a. Direção de Serviços de Ação Social/Divisão de Ação Social**

##### **Objetivo geral**

Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do Apoio Social e

##### **Objetivos específicos**

- Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social;

### Objetivo geral

psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.

### Objetivos específicos

- Garantir aos beneficiários um espaço 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 sector 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, lares, casas de repouso e apoio domiciliário.

## **b. Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais**

### Objetivo geral

Fomentar a inclusão, coesão e o desenvolvimento pessoal e social, bem como a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da

### Objetivos específicos

- Organizar e realizar ações para promover uma cultura de cidadania ativa de modo a consciencializar os beneficiários para a

### Objetivo geral

responsabilidade social, para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.

### Objetivos específicos

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 apoio de beneficiários no ativo, bem como os recém-aposentados na transição para esta nova realidade;
- Proporcionar o acesso a um conjunto de 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;
- Organizar e realizar atividades de Natal para os beneficiários aposentados de Lisboa e Porto.

### Objetivo geral

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, assente em estratégias de promoção e desenvolvimento de competências sociais, cívicas, de responsabilidade ativa na sociedade atual, proporcionando o convívio através da dinamização de atividades de interesse individual e coletivo

### Objetivos específicos

- 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 em diversas áreas de interesse.

Gerir os equipamentos de férias e lazer de forma a reunirem todas as condições para acolhimento de beneficiários, prestando serviços de qualidade

- Aumentar o número de dormidas nos equipamentos através da disponibilização de mais 10 apartamentos em Lisboa, promovendo a sua sustentabilidade financeira;

## c. Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios/Divisão de Alimentação

### Objetivo geral

Gerir o fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP

### Objetivos específicos

- 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;

Gerir a rede de cafetarias e bares

- Racionalizar e redimensionar a rede de cafetarias, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário;

## Objetivo geral

## Objetivos específicos

Gerir o sistema de venda eletrónica de senhas de refeição

- Tornar o sistema de venda eletrónica como processo exclusivo de aquisição de refeições nos refeitórios geridos pelos SSAP, com acompanhamento de utilização das máquinas;
- Alargar a cobertura do sistema de venda automática de senhas aos refeitórios protocolados;
- Possibilitar o pagamento de senhas de refeição através de multibanco acoplado às máquinas de venda automática de senhas;

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, questionários de satisfação e tratamento de reclamações;

Dinamizar os refeitórios sob administração direta dos SSAP

- Tornar os refeitórios mais acolhedores e dinâmicos com especial incidência na informação sobre alimentação saudável;
- Diversificar a oferta disponibilizada nos refeitórios com aumento da sua variedade;
- Disponibilizar maior variedade de ementas;

Assegurar a manutenção da funcionalidade dos refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas

- Assegurar o funcionamento dos refeitórios com o suprimento de necessidades de intervenção e/ou 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

**Objetivo geral**

**Objetivos específicos**

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**

Construir uma imagem forte e de referência dos SSAP, através da melhoria dos processos de comunicação internos e externos

➤ Prosseguir com a Fase II do Plano de Comunicação dos SSAP com a implementação do plano de ação e medidas resultantes da fase de diagnóstico (Fase I)

Valorizar e capacitar os trabalhadores dos SSAP, para uma resposta mais capaz a desafios atuais

➤ Garantir o acesso a formação aos trabalhadores dos SSAP em áreas estratégicas e operacionais;

Atualizar normativos que sustentam o funcionamento dos SSAP a alterações emergentes no âmbito de horários e modalidades de prestação de serviço

➤ Rever o Regulamento Interno de funcionamento/atendimento e de horários de trabalho

Promover uma maior acessibilidade a bens e serviços em condições economicamente mais vantajosas

➤ Aumentar o n.º de protocolos na área comercial

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

**Objetivo geral**

**Objetivos específicos**

Otimizar o processo de faturação e pagamento de atividades e serviços disponibilizados pelos SSAP

➤ Integrar o portal dos SSAP com o Gerfip para emissão, controlo e arquivamento de documentos financeiros

Dar continuidade à recuperação de imóveis desocupados para incremento de respostas sociais

- Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaços de convívio para as atividades dos SSAP

**f. Direção de Serviços de Apoio à Gestão/Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de informação**

**Objetivo geral**

**Objetivos específicos**

Promover a concretização das medidas integradas em estratégias e planos nacionais

- Monitorizar a evolução da concretização das medidas inscritas na ENSC e no PNCRD;

Avaliar a satisfação dos trabalhadores e dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP

- Aplicar questionários de avaliação da satisfação aos trabalhadores
- Colaborar na aplicação de questionários de avaliação da satisfação aos beneficiários, tratar estatisticamente os dados quantitativos e qualitativos e elaborar os respetivos relatórios analíticos

Contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais saudável, através do investimento no capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas

- Acompanhar a execução das medidas inscritas no Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para 2022, em estreita articulação com o grupo de trabalho constituído para o efeito

Promover a evolução das ferramentas de produtividade dos SSAP, pela descontinuação das existentes, e pelo natural progresso dos novos procedimentos de trabalho. Esta evolução permitirá ao trabalhador utilizar a licença com acesso web a partir de qualquer lugar, de forma segura.

- Proceder à implementação e configuração das licenças *Office 365* bem como à gestão da mudança junto dos trabalhadores (formação e apoio técnico)

Listam-se, por fim, outras atividades correntes que complementam o desempenho dos SSAP nas diferentes unidades orgânicas.

- Prestar apoio administrativo e técnico, em geral;
- 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 em tempo, 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 afetos aos SSAP e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores (*helpdesk*);
- 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;
- Efetuar o diagnóstico das necessidades de formação profissional dos trabalhadores, promover as ações e elaborar o respetivo relatório;
- 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 as reservas de equipamentos sociais;
- Produzir material gráfico (cartazes, folhetos, entre outros) para divulgação das iniciativas dos SSAP;
- Gerir os conteúdos do portal e Intranet;
- Divulgar as iniciativas dos SSAP.

#### **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 respectivos 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
OO/PA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[350; 400]	5 TS [3 a 75%; 85%; 70%]; 1 AT a 20%	135 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[70; 80]	5 TS [4 a 15%; 1 a 5%]	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias Base=67	10% [7 parcerias]	1 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA4	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos	[1500; 1800]	4 AT [1 a 95%; 2 a 70%; 1 a 65%]	100 000,00 €	Admin e TIC					X
OO/PA5	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-Instituto Ultramarino	N.º de beneficiários abrangidos	NA	1 TS a 10%; 1 AT a 20%	116 550,00 €	Admin e TIC					X
OO/PA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.21	5%	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura					X
OO/PA7	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.21	5%	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura					X

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
OO/PA8	Participação social	N.º de ações realizadas	100%	[17; 23]	2 TS [25%; 10%] 2 AT a 5%	5 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X		X
OO/PA9	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.21	100%	5%	2 TS [10%; 5%] 1 AT a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA10	Promoção da saúde	N.º de ações realizadas	100%	[50; 60]	2 TS [40%; 10%] 2 AT a 5%	8 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X		X
OO/PA11	Aposentação ativa	N.º de ações realizadas	100%	[16; 20]	2 TS [25%; 5%] 1 AT a 5%	5 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X		X
OO/PA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[400; 550]*	1 TS a 10%; 2 AT [40%; 5%]	15 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[750; 1000]*	1 TS a 10%; 2 AT [40%; 5%]	5 000,00 €	Admin e TIC	X		X	X	X
OO/PA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[600; 750]*	2 TS [60%; 30%] 3 AT [2 a 35%; 5%]	145 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º participantes abrangidos	100%	[900; 1200]*	2 TS [60%; 30%] 3 AT [2 a 35%; 5%]	40 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X
OO/PA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[13500; 15000]	2 TS a 10%; 3 AT [2 a 30%; 5%]	25 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OO/PA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[1350; 1400]	2 TS [30%; 25%]; 3 AT [30%; 20%; 5%]	100 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA18	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º benef abrangidos pelas atividades promovidas	50%	[6000; 7000]*	6 TS [1 a 90%; 5 a 80%] 4 AT [1 a 90%; 4 a 80%]	170 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X
		N.º de contactos estabelecidos com beneficiários	50%	[5000; 6000]*	2 AO a 100%						X	
OO/PA19	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[450; 550]*	2 TS [75%; 70%]; 2 AT [80%; 70%]	500 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[1100; 1200]	6 TS [4 a 20%; 2 a 10%]; 4 AT 3 a 20%; 10%	25 000,00 €	Admin e TIC			X	X	X
OO/PA21	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	100%	[1200; 1500]*	3 TS a 100%	50 000,00 €	Admin e TIC	X		X	X	X
OO/PA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	100%	[2750; 3250]	1 TS a 10%; 3 AT [2 a 20%; 10%]; 1 AO a 100%	61 500,00 €	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
OO/PA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	100%	[1250; 1750]	1 TS a 10%; 4 AT [100%; 3 a 10%]	67 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X
OO/PA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	100%	[3500; 4500]*	1 TS a 10%; 5 AT [2 a 100%; 3 a 10%]	126 000,00 €*	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X
OO/PA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	100%	[4000; 4500]*	1 TS a 20%; 3 AT [2 a 30%; 20%]	95 000,00 €*	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	100%	[1000; 1500]*	1 TS a 20%; 3 AT [2 a 30%; 20%]	31 800,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA27	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[2000; 2500]	1 TS a 10%; 1 AT a 10%	20 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA28	Disponibilização de alojamento em Lisboa para ocupação temporária	N.º de dias de calendário para disponibilização do alojamento	100%	[305; 333]* 1 a 29 nov	1 TS a 20% 1 AT a 20%	50 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X	X	X	X

\*Metas e afetação financeira revistas em julho

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
OO/PA29	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de refeições fornecidas	100%	[420 000; 450 000]*	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 40% 5 AT [3 a 45%; 40%; 25%; 1 AO a 10%]	2 180 682,69€*	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA30	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º de refeições fornecidas	100%	[310 000; 320 000]*	2 TS [25%; 10%] 1 CT a 35% 5 AT [45%; 25% 2 a 20% e 10%] 1 AO a 85%	1387533,04€*	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA31	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	100%	[80 000; 90 000]*	1 TS a 5% 1 AT a 25%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA32	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos refeitórios dos SSAP	60%	[97%; 99%]	1 TS a 5% 5 AT [2 a 90%; 85%; 2 a 15%]	65 894,64 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades protocoladas	40%	[85%; 95%]				X		X	X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais				
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5
OO/PA33	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%]	40 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA34	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	100%	[175; 225]	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 5% 1 AT a 15%	10 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X
OO/PA35	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%]	122 200,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA36	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	100%	2	2 TS a 10% 3 AT a 5%	123 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X
OO/PA37	Integração de aquisição de senhas de refeição através de multibanco – Fase I	N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo*	100%	[349; 365]* 15 a 31 dez	2 TS a 5% 1 CT a 5% 2 AT a 10%	Despesas administrativas*	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X

\*Metas e afetação financeira revistas em julho

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
OOPA/38	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		X		X
OOPA/39	Revisão do Reg. Int. do horário de funcionamento e de trabalho dos SSAP	N.º de dias de calendário para apresentação da proposta de revisão	100%	[165; 181] 14 a 30 junho	2 TS [20%; 10%]	Desp. Admin.	Admin e TIC	X		X		X
OOPA/40	Plano de Comunicação: fase II	N.º de dias de calendário para implementação das medidas	100%	[335; 349] 1 a 15 dezembro	2 TS [30%; 10%]	1 100,00 €	Admin e TIC	X	X	X	X	X
OOPA/41	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos comerciais face aos existentes a 31.12.21	100%	10%	2 TS a 10%	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
OO/QUAR2	Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio – Fase I	N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo*	100%	[305; 333]* 1 a 29 nov	1 TS a 15% 1 AT a 10%	Despesas administrativas*	Admin, TIC			X	X	X
OO/QUAR4	Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip	N.º de dias de calendário para a integração	100%*	[349; 365]* 15 a 31 dez	1 Esp. Inf. a 5% 2 TS [15%; 5%] 2 AT [15%]	57 761,00 €* Admin, TIC	X	X	X	X	X	

\*Indicador, ponderação, metas e afetação financeira revistas em julho

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
OO/QUAR1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital	25%	1645	2 TS a 5% 1 CT a 3%	Integrados nas fichas de suporte relativas à Formação profissional e Formação sénior	Admin e TIC	X		X	X	X
		2. N.º de trab. abrangidos por ações sensibilização de cibersegurança	25%	105				X		X		X
		3. N.º de téc. de inf. abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25%	2				X		X		X
		4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais	25%	45				X		X		X
OO/QUAR5	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	20%	[6.500; 7.500]*	3 TS a 40% 1 AT a 15% 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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais						
					Humanos	Financeiros	Materiais	01	02	03	04	05		
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	40%	[3,70; 4,30]										
OO/QUAR3	PRSA - Execução das medidas definidas para 2022	Taxa de implementação do PRSA	100%	[80%; 90%]	2 TS a 10% Grupo de trabalho a 5% cada elemento	25 000,00 €	Admin e TIC	X	X	X	X	X	X	X
OO/PA42	<i>Office 365:</i> Implementação, configuração e gestão da mudança	% de trabalhadores com licenças implementadas	100%	[75%; 85%]	1 EI a 10% 3 TI a 25% 1 TS a 5%	50 000,00 €	Admin e TIC	X		X			X	

\*Meta revista em julho

**V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS**

O Orçamento Programa dos Serviços Sociais para o ano de 2022 é de 13.886.506,00€, que corresponde ao orçamento de funcionamento.

**Quadro 9. Recursos financeiros**

<b>Estrutura da Receita</b>		
<b>Receitas correntes</b>		
Transferências Adm Central - OE	3 571 166 €	25,89%
Transferências Adm Central - DGES	22 000 €	0,16%
Taxas, multas e outras penalidades	3 450 €	0,03%
Contribuições - Regimes complementares	6 197 180 €	44,93%
Venda de Serviços: Alimentação e alojamento	2 907 810 €	21,08%
Venda de Serviços: Serv. Sociais, Recreat., Cultura e desporto	945 000 €	6,85%
Venda de Serviços: Rendas Habitações	59 000 €	0,43%
Venda de Serviços: Rendas Edifícios	50 000 €	0,36%
Outras Receitas correntes	31 000 €	0,22%
<b>Outras Receitas</b>		
Reposições não abatidas nos pagamentos	4 900 €	0,04%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>13 791 506 €</b>	<b>99,32%</b>
<b>Receitas de capital</b>		
Activos financeiros: Empréstimos famílias - C/P	80 000 €	84,21%
Activos financeiros: Empréstimos famílias - MLP	15 000 €	15,79%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>95 000 €</b>	<b>0,68%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13 886 506 €</b>	<b>100,00%</b>

<b>Estrutura da Despesa</b>		
<b>Despesas correntes</b>		
Despesas com pessoal	3 529 749 €	27,43%
Aquisição de bens	5 231 950 €	40,65%
Aquisição de serviços	3 692 710 €	28,69%
Transferências correntes	140 550 €	1,09%
Outras Despesas Correntes	274 334 €	2,13%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>12 869 293 €</b>	<b>92,67%</b>
<b>Despesas de capital</b>		
Investimentos: Conserv. reparação - Habitações	0 €	0,00%
Investimentos: Conserv. reparação - Edifícios	717 213 €	70,51%
Investimentos: Equipamento de informática	10 000 €	0,98%
Investimentos: Software informático	5 000 €	0,49%
Investimentos: Equipamento administrativo	5 000 €	0,49%
Investimentos: Equipamento básico	185 000 €	18,19%
Activos financeiros	95 000 €	9,34%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1 017 213 €</b>	<b>7,33%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13 886 506 €</b>	<b>100,00%</b>

**Quadro 10. Recursos patrimoniais**
**Instalações**

Direção	R. Saraiva de Carvalho, 2 - Lisboa (sede)
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	
Direção de Serviços de Ação Social	
Centro de Formação Sénior	Rua Escola do Exército, n.º13 – Lisboa
Centro Sociocultural	Av. Visconde Valmor n.º 76 C – Lisboa

**Refeitórios**

<b>04</b> Presidência do Conselho de Ministros	Rua Prof. Gomes Teixeira, n.º 1 – Lisboa
<b>05</b> Palácio Foz	Pr. Restauradores – Lisboa
<b>06</b> Centro de Saúde de Sete Rios	Rua Prof. Arnaldo Sampaio – Lisboa
<b>07</b> Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	Av. Padre Cruz – Lisboa
<b>09</b> SSAP-Filipe Folque	Rua Filipe Folque, 67 – Lisboa
<b>10</b> Direção Geral das Atividades Económicas	Avª Visconde Valmor, 72 C – Lisboa
<b>11</b> Campus do Lumiar – IAPMEI	Estrada do Paço do Lumiar - Campus do Lumiar - Lisboa
<b>12</b> Inspeção-geral de Finanças	Rua Angelina Vidal, 41 – Lisboa
<b>13</b> Instituto Português do Mar e da Atmosfera	Avª Brasília – Algés
<b>14</b> Direção de Finanças de Lisboa	Alameda dos Oceanos, Parque das Nações – Lisboa
<b>15</b> SSAP – Latino Coelho	Rua Latino Coelho, 327 - Porto
<b>17</b> Conselho Nacional de Educação	Rua Florbela Espanca, 1 – Lisboa
<b>18</b> Direção Geral de Recursos Humanos da Educação	Avª 24 de Julho, 142 – Lisboa
<b>19</b> Direção Geral do Ensino Superior	Avª Duque D'Ávila, 135 – Lisboa
<b>20</b> SSAP- Sede	Rua Saraiva de Carvalho, 2 – Lisboa
<b>21</b> Palácio Conde de Penafiel	Travessa do Almada – Lisboa
<b>22</b> Presidência da República	Pç Afonso de Albuquerque, n.º1 A - Lisboa
<b>24</b> Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	Urb. Cabanas Golfe n.º 1 - Tagus Parque – Oeiras
<b>25</b> Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública	Avª Leite Vasconcelos 2 – Alfragide
<b>28</b> SSAP- Faro	Rua Reitor Teixeira Guedes, 29 -A– Faro
<b>31</b> Palácio da Justiça de Lisboa	Rua Marquês da Fronteira – Lisboa
<b>32</b> Palácio da Justiça do Porto	Campo Mártires da Pátria – Porto
<b>33</b> Gabinete Nacional de Segurança	Rua da Junqueira 69, Lisboa
<b>34</b> Agência Portuguesa do Ambiente	Rua da Murgueira, 9, Zambujal, Amadora

**Cafetarias**

<b>01</b> Centro de Saúde de Alvalade	Av. do Brasil, Parque Saúde, 53, Pav. 33, Lisboa
<b>03</b> Centro de Saúde Póvoa do Varzim	Rua Dr. Alberto Pimentel, 1, Póvoa do Varzim
<b>04</b> Instituto Nacional de Saúde – Dr. Ricardo Jorge	Av. Padre Cruz, Lisboa
<b>05</b> Secretaria-Geral do Ministério da Saúde	Av. João Crisóstomo, 9, Lisboa
<b>06</b> Palácio da Justiça de Lisboa	Rua Marquês da Fronteira, Lisboa
<b>07</b> Palácio da Justiça de Sintra (2 Cafetarias)	Av. General Mário Firmino Miguel, 2, Sintra
<b>08</b> Tribunal de Matosinhos	Pct. D. Nuno Álvares Pereira, 20, 5.º, Matosinhos
<b>09</b> Edifício sede do Ministério das Finanças	Rua da Alfandega, 5, Lisboa
<b>10</b> Centro de Estudos Judiciários	Largo do Limoeiro, Lisboa
<b>12</b> Instituto Português do Mar e Atmosfera	Rua C do Aeroporto de Lisboa, Lisboa
<b>13</b> Fundação para a Ciência e Tecnologia	Av. D. Carlos I, 126, Lisboa
<b>14</b> Laboratório Nacional de Energia e Geologia	Estrada da Portela do Zambujal, Alfragide
<b>15</b> Campus Tecnológico e Nuclear	Estrada Nacional, 10, Sacavém
<b>16</b> Gabinete de Planeamento, de Políticas e Administração Geral do Ministério da Agricultura	Praça do Comércio, Lisboa

**Centros de Convívio**

Lisboa	Rua Filipe Folque, 67, 1º, Lisboa
	Av. Guerra Junqueiro, 19, 3º e 4º, Lisboa
Porto	Rua Alvares Cabral, 351, Porto
	Rua Costa Cabral, 1024, Porto

**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 (5 apart.)
	Rua General Morais Sarmiento, 5, Lisboa (4 apart.)
	Rua João Chagas, 41, Algés (3 apart.)

**Equipamento social de ocupação temporária**

Casa das Olaias	Rua Coronel Ferreira do Amaral n.º 7 – Lisboa
-----------------	---

**Outros Equipamentos**

Prédio de Habitação (9 Habitações)	Rua António Nobre n.º 23 – Lisboa
Prédio de Habitação (1 Loja e 11 Habitações)	Rua António Nobre n.º 53 – Lisboa
Prédio de Habitação (6 Habitações)	Rua General Morais Sarmiento. n.º5 –Lisboa
Prédio de Habitação (9 Habitações)	Rua Inácio de Sousa n.º 14 – Lisboa
Prédio de Habitação (7 Habitações)	Largo Conde Ottolini n.º 4 – Lisboa
Prédio de Habitação (11 Habitações)	Rua Dr. António Ribeiro dos Santos Lote e – Lisboa
Prédio de Habitação (5 Habitações e 1 Loja)	Rua João Chagas n.º 41 – Algés
Recolhimento das Flamengas (28 Habitações)	Rua 1º de Maio n.º 22 - Alcântara
58 Frações (33 Lojas e 25 Habitações)	Bairro Social da Tapada do Mocho - Paço de Arcos
1 Fração (2.º Dto)	Av. D. Luis 1.º n.º 29 – Alfragide
Armazém	Av. 24 de Julho n.º 142 – Lisboa

**VI. RECURSOS HUMANOS**

Quadro 11. Recursos Humanos permanentes

<b>Unidade orgânica</b>	<b>Áreas funcionais</b>	<b>Lugares previstos</b>
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	5
	Assistente Técnico	5
Divisão de Atividades Socioculturais	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	14
	Docente	2
	Assistente Técnico	15
Direção Serviços de Gestão de Refeitórios	Assistente Operacional	3
	Diretor de Serviços	1
	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	1
Divisão de Alimentação	Técnico Superior	3
	Assistente Técnico	15
	Assistente Operacional	1
	Diretor de Serviços	1
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	Técnico Superior	2
	Chefe Divisão	1
Divisão de Pessoal e Beneficiários	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	4
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	4
	Chefe Divisão	1
Divisão Financeira e Patrimonial	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	5
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	4
Divisão Planeamento Técnico e TI	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	3
	Assistente Técnico	1
	Especialista Informático	1

Unidade orgânica	Áreas funcionais	Lugares previstos
	Técnico de Informática	3
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>

## VII. PLANO DE FORMAÇÃO

Na sociedade atual, as qualificações e as competências são o principal motor da competitividade, coesão e bem-estar, sendo a sua importância reforçada em períodos de crise e consequente necessidade de adequação rápida de padrões produtivos e modos de vida.

Para os SSAP a importância da valorização profissional dos recursos humanos e consequente desenvolvimento de competências como fator decisivo para o melhor desempenho dos serviços, a formação tem vindo a ser encarada como um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional, atuando não só como fator de qualificação, na medida em que proporciona a aquisição de competências estratégicas, técnicas e relacionais, mas também como agente de inovação organizacional e facilitador da mudança, da transformação e da melhoria contínua, contribuindo para a implementação de serviços inovadores, abertos à mudança e capazes de ajustar em permanência as suas respostas às necessidades das pessoas e da sociedade.

Tendo por base o Regulamento Interno da Formação Profissional, o plano de formação assenta no diagnóstico de necessidades de formação, dirigido a todos os trabalhadores e dirigentes dos SSAP, com o objetivo de identificar as necessidades formativas prioritárias, atendendo às exigências dos postos de trabalho que ocupam, às atividades a desenvolver pelas respetivas unidades orgânicas, aos objetivos individuais definidos e às competências que consideram necessitar de adquirir ou consolidar para responder de forma eficaz a temáticas emergentes como a segurança do ciberespaço, implementação de novas dinâmicas de trabalho (nomeadamente, a suíte de aplicativos do *office 365*), bem como matérias correlacionadas com a responsabilidade social e ambiental.

Nesta medida, são orientações estratégicas para a formação de dirigentes e trabalhadores dos SSAP em 2022:

- Formação em competências digitais e de inovação;
- Reforço da formação para dirigentes (inicial e contínua, maioritariamente *online*);
- Desenvolvimento de competências comportamentais e relacionais;
- Formação, sensibilização e consciencialização para os desafios da cibersegurança;
- Aperfeiçoamento profissional e o desenvolvimento de competências técnicas decorrentes de alterações legislativas nos domínios da gestão das pessoas, contratação pública e gestão financeira.

## VIII. ESTRATÉGIA NACIONAL PARA SEGURANÇA DO CIBERESPAÇO

A Cibersegurança, por constituir uma condição básica para fazer face aos desafios da digitalização, mormente no contexto que atravessamos, deu o mote à aprovação do regime jurídico da segurança do ciberespaço através da Lei n.º46/2018, de 13 de agosto. A Diretiva 2016/1148, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à segurança das redes e da informação, prevê a elaboração de uma Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço, tendo como destinatários a Administração Pública, os operadores de infraestruturas críticas e de serviços essenciais, prestadores de serviços digitais e outras entidades que utilizem redes e sistemas de informação, incluindo os agentes económicos presentes na nossa sociedade.

A Estratégia em vigor foi aprovada pela RCM n.º 92/2019, de 5 de junho, cabendo ao Centro Nacional de Cibersegurança, enquanto Autoridade Nacional de Cibersegurança, coordenar a elaboração e o acompanhamento da execução do respetivo Plano de Ação. Neste contexto, para o biénio 21/22, os SSAP integram a ENSC com as seguintes atividades, indicadores e metas:

**Linha de ação:** Promover a educação e literacia digital enquanto condição basilar para a confiança e utilização dos recursos digitais de uma forma consciente, informada e responsável das novas tecnologias pelas novas gerações e os grupos especialmente vulneráveis;

Atividade	Executar o plano para diminuição da iliteracia digital dos cidadãos aposentados beneficiários dos SSAP
Indicador	N.º pessoas alcançadas
Meta	1645

**Linha de ação:** Valorizar os profissionais no âmbito da segurança do ciberespaço, ampliando o número de especialistas, qualificando profissionais e envolvendo os diversos atores de toda a sociedade;

Atividade	Realizar ações de sensibilização para os trabalhadores dos SSAP no âmbito da Cibersegurança
Indicador	N.º pessoas alcançadas
Meta	105

Atividade	Participar em ações de formação técnica no âmbito da segurança para técnicos de informática
Indicador	N.º pessoas alcançadas
Meta	2

Atividade	Formar trabalhadores dos SSAP através da participação em ações de formação de competências digitais
Indicador	N.º pessoas alcançadas
Meta	45

## IX. PLANO NACIONAL DE COMBATE AO RACISMO E DISCRIMINAÇÃO 21 – 25

A RCM n.º101/2021 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 10 ações
Indicador 2	N.º de ações para trabalhadores dos SSAP
Meta 2	Realizar 5 ações

## X. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

No âmbito da modernização administrativa, os SSAP dão continuidade às medidas de aperfeiçoamento organizacional, qualidade, desburocratização e desmaterialização que vêm desenvolvendo, pelo que se apresenta infra um conjunto de medidas já enquadradas nos objetivos operacionais de QUAR e PA.

- Operacionalização de algumas medidas de eficiência de recursos constantes no PRSA, como por exemplo: adoção generalizada da assinatura digital, conceção do manual de acolhimento a novos trabalhadores em formato digital, integração de estagiários em áreas como a inovação e novas tecnologias – OO/QUAR3;
- Implementação e configuração da *suite* de produtividade do Office365, com disponibilização de novas dinâmicas de desenvolvimento da rotina profissional – OO/PA42;
- Disponibilização de meios alternativos de pagamento das atividades e serviços disponibilizados pelos SSAP (referência multibanco), com redução de recursos humanos afetos às tarefas bem como ganhos diretos ao nível da satisfação dos beneficiários – OO/QUAR4 e OO/PA;
- Integração do portal dos SSAP com o Gerfip – OO/QUAR4;
- Aposta na dotação de meios técnicos para realização de trabalho remoto, com destaque para aquisição de postos de trabalho portáteis em 2021 e licenças office 365 – OO/PA42;
- Concretização das medidas a cargo dos SSAP integradas na Estratégia Nacional da Segurança do Ciberespaço – OO/QUAR1;
- Aumento do n.º de senhas adquiridas através do Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição – OO/PA32;
- Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários através da aplicação de questionários de satisfação (na sua maioria *online*), visando a adequação e melhoria continua dos mesmos – OO/QUAR5.

Refira-se ainda a integração dos SSAP no grupo de gestão da Bússola tendo em vista a articulação do portal dos SSAP com a Intranet do Estado – visando a dinamização de um ponto de acesso único à informação dos organismos da Administração Pública.

## XI. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Os SSAP não preveem, em 2022, a realização de campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto.

## XII. ANEXOS

1. QUAR	51
2. Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais de QUAR	55
3. Mapa de pessoal	70

Serviços Sociais da Administração Pública, 30 de novembro de 2021

## QUAR Quadro de Avaliação e Responsabilização

2022

**MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Versão: 2022-07-29

**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

**Pond. 40%**
**O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023**
**Peso: 15%**

Indicadores	2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior			1753	1645	0	2056	25%			
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança			112	105	0	130	25%			
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança			3	2	0	4	25%			

IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
		36	45	0	56	25%			

**O2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio\_Fase I** **Peso: 40%**

Indicadores	2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND5. N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo\*

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
			319*	14*	229*	100%			

**O3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23** **Peso: 45%**

Indicadores	2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND6. % de implementação do PRSA em 2022

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
			85%	5%	100%	100%			

**EFICIÊNCIA** **Ponderação 25%**

**O4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip** **Peso: 100%**

Indicadores	2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

IND7. N.º de dias de calendário para a integração

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
			357*	8*	262*	100%*			

**QUALIDADE** **Ponderação 35%**

**O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP** **Peso: 100%**

Indicadores	2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
-------------	------	------	--------------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	----------

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

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
4,60	4,65	4,67	4,40	0,30	5	55%			

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

2019	2020	2021 [31.10]	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
4,17	4,17		4,00	0,30	5	45%			

\*Indicador, ponderação e metas revistas em julho

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos				Objetivos mais relevantes	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização	Classif.	
					Pond. Ident.
<b>EFICÁCIA</b>	<b>40%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>		
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15%	0,0%	0,0%		<b>0,06</b>
O2. Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio	40%	0,0%	0,0%		<b>0,16</b>
O3. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	45%	0,0%	0,0%		<b>0,18</b> <b>R</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>25%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>		
O4. Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip	100%	0,0%	0,0%		<b>0,25</b> <b>R</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>35%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>		
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100%	0,0%	0,0%		<b>0,35</b> <b>R</b>
<b>TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL</b>	<b>100%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>		<b>1,00</b>

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	Dasboards mensais; aplicação informática	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	Mails enviados, dashboards mensais	N.º máximo de postos de trabalho
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	Dasboards mensais; Relatório da formação	N.º máximo de técnicos de informática existentes nos SSAP
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	Dasboards mensais; Relatório da formação	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	Termo de aceitação final da obra; dashboards mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND6. % de implementação do PRSA em 2022	Dasboards mensais; Monitorização do PRSA	% considerada de excelência, face aos meios existentes

IND7. N.º de dias de calendário para a integração	Portal dos SSAP; dashboards mensais	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]	Dasboards mensais; aplicação informática Surveymonkey	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
IND9. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Dasboards mensais; aplicação informática Surveymonkey	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

### Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONT	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	Taxa de Execução
				31/mar		30/set		31/dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Direção superior	20	2	40								
Direção intermédia	16	9	144								
Técnico Superior	12	40	480								
Coordenador Técnico	9	5	45								
Informáticos	8	3	24								
Assistente Técnico	8	59	472								
Assistente Operacional	5	12	60								
<b>Total</b>		<b>130</b>	<b>1265</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2020	31-10-2021	Previsto 31-12-2022	Realizado 30-06-2022	Realizado 31-12-2022
	110	110	130		

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADO	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
			31/mar	30/set	31/dez		
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>€ 13 886 506,00</b>						
Despesas c/Pessoal	€ 3 529 749,00						
Aquisições de Bens e Serviços	€ 8 924 660,00						
Outras despesas correntes	€ 414 884,00						
Despesas de capital	€ 1 017 213,00						
<b>PIDDAC</b>		- €					
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>€ 13 886 506,00</b>	<b>- €</b>					

**FICHAS DE SUPORTE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUAR**

<b>Cód.</b>	<b>Designação</b>	<b>Responsabilidade</b>
OO/QUAR1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço	DPTTI, DASC e DPB
OO/QUAR2	Reconverter a garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio	DFP
OO/QUAR3	Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental	DPTTI/Grupo de Trabalho/restantes UO
OO/QUAR4	Assegurar a integração do portal dos SSAP com o Gerfip	DFP
OO/QUAR5	Avaliar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	DPTTI e restantes UO

<b>OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE</b>	<b>2022</b>
<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço	<b>OO/QUAR 1</b>

<b>RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO</b>	<b>CALENDARIZAÇÃO</b>								
DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão DPTTI: Divisão de Planeamento Técnico e TI	<table border="1"> <tr> <td>1.ºT</td> <td>2.ºT</td> <td>3.ºT</td> <td>4.ºT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT	X	X	X	X
1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT						
X	X	X	X						

**BREVE DESCRIÇÃO**

A Estratégia em questão foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 92/2019, de 5 de junho, cabendo ao Centro Nacional de Cibersegurança, enquanto Autoridade Nacional de Cibersegurança, coordenar a elaboração e o acompanhamento da execução do respetivo Plano de Ação. Neste contexto, os SSAP integram a ENSC com 4 medidas nesta matéria.

**ÂMBITO, INDICADOR(ES) E META(S)**

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários e trabalhadores dos SSAP	Ind1: N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	1645 VC=2056
	Ind2: N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	105 VC=130
	Ind3: N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	2 VC=4
	Ind4: N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	45 VC=56

**RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS**

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	2	2 TS a 5%	DPTTI
Coordenador Técnico de Informática	1	3%	DPTTI

**RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS**

Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura
Financeiros	Estimados nos projetos relativos à Formação sénior e Formação profissional

**CRONOGRAMA**

Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço	Tempo de Execução				OO/QUAR1
	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes
1. Pesquisar entidades de formação no âmbito da Cibersegurança	X	X	X	X	DPTTI/ DPB
2. Divulgar e sensibilizar os trabalhadores à participação em ações de formação e sensibilização	X	X	X	X	DPTTI/ DPB
3. Monitorizar, em articulação com o CI, DASC e DPB, a concretização das medidas	X	X	X	X	DPTTI/DASC/DPB
4. Rever e propor novas medidas sempre que solicitado	X	X	X	X	DPTTI; Entidade externa

**OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE**
**2022**
**DESIGNAÇÃO**

Reversão da garagem contígua à Estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio\_Fase I

**CÓDIGO**

 OO/QUAR  
2

**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	X

**BREVE DESCRIÇÃO**

Lançamento do procedimento aquisitivo tendente à realização de empreitada para reversão da garagem contígua à estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio.

**ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)**

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	N.º de dias de calendário para conclusão da obra Revisto para “N.º de dias de calendário para lançamento do procedimento aquisitivo”	[274; 304] 1 a 31 de outubro VC=206; 25 julho Revista para [305; 333] 1 a 29 novembro VC= 229; 17 de agosto

**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, TIC, viatura
Financeiros	307.500,00€ Revisto para “Despesas administrativas”

**CRONOGRAMA**

Reconversão da garagem contígua à estalagem de Évora em camaratas e espaço de convívio – Fase I	Tempo de Execução				OO/QUAR2
	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes
1.Elaborar proposta de manifestação da necessidade	X	X			DFP
2.Preparar as peças do procedimento			X	X	DFP
3.Lançamento do procedimento				X	DFP

**OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE**
**2022**
**DESIGNAÇÃO**
**Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Execução das medidas definidas para 2022**
**CÓDIGO**
**OO/QUAR  
3**
**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**

No final de 2021 foi aprovada a formulação estratégica no âmbito do PRSA para o biénio 22/23. Em 2022, constam deste plano, 25 medidas a implementar, distribuídas por diferentes pilares estratégicos. Com esta ficha de suporte ao PA2022 pretende-se monitorizar e avaliar a execução daquelas medidas, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para realizar este projeto. Em anexo, esquematização das medidas a implementar.

**ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)**

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
<b>Trabalhadores do SSAP Beneficiários</b>	Taxa de implementação do PRSA	[80%; 90%] VC=100%

**RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS**

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	2	10%	DPTTI
Grupo de trabalho	9	5% cada elemento	Várias
Outros elementos de UO envolvidas na prossecução das medidas, cuja afetação será definida e proposta caso a caso			

**RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS**

<b>Materiais</b>	Recursos administrativos e TIC
<b>Financeiros</b>	28.100,00€

**CRONOGRAMA**

Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Execução das medidas definidas para 2022	Tempo de Execução				OO/QUAR3
	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes
1. Reuniões do grupo de trabalho para definição do plano de ação de cada medida	X	X	X	X	Grupo de Trabalho
2. Elaboração de propostas a submeter os planos de ação	X	X	X	X	DPTTI e grupo de trabalho
3. Execução das medidas	X	X	X	X	Grupo de Trabalho
4. Monitorização da execução	X	X	X	X	DPTTI e grupo de trabalho
5. Revisão da formulação estratégica ao longo do ano	X	X	X	X	Grupo de Trabalho
6. Revisão da formulação estratégica para 2023				X	Grupo de Trabalho
7. Apresentação de resultados aos trabalhadores				X	Grupo de Trabalho

Medidas propostas para 2022 no mapa seguinte.

**PRSA - Medidas a implementar em 2022**

<b>Código</b>	<b>Designação iniciativa</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>UO</b>	<b>Rfinanceiros</b>
PE1M1In1	Realização de ações de formação específica no âmbito da Responsabilidade Social e Ambiental	N.º de ações realizadas	[1; 2]	DPB	Inserdos no OO/PA39
PE2M2In2	Realização de ações de informação e/ou sensibilização no âmbito da Responsabilidade Social e Ambiental	N.º de ações realizadas	[2; 4]	DAS/DASC DPB	Despesas administrativas
PE2M3In3	Realização de consultas médicas e meios auxiliares de diagnóstico	% de trabalhadores abrangidos	[80; 90]	DPB	5.000,00€
PE2M4In5	Implementação de medidas de ergonomia nos postos de trabalho	N.º de medidas implementadas	[1; 2]	DPB	Despesas administrativas
PE2M5In6	Promover a implementação de medidas tendentes à redução da utilização de sal nos refeitórios dos SSAP em consonância com as orientações da DGS com o apoio de entidades parceiras e em concertação com o fornecedor de refeições	N.º de dias de calendário para formalização de documento orientador	[165; 181] 14 a 30.06	DA	3.100,00€
PE2M5In7	Realização de iniciativas para promoção da atividade física	N.º de iniciativas promovidas	[2; 4]	DPB/DASC	Despesas administrativas
PE2M6In8	Criação de um espaço destinado aos trabalhadores, em modo presencial e/ou virtual, de nome ENTRE.NÓS_SSAP, composto por vários módulos: 1. ENTRE-NÓS à sexta: partilha de temas de interesse	Ind1. N.º de dias de calendário para criação do espaço ENTRE.NÓS à sexta;	M1. [76; 90] 17 a 31.03	DAS/DASC DA/DPTTI DPB	Despesas administrativas

**PRSA - Medidas a implementar em 2022**

Código	Designação iniciativa	Indicador	Meta	UO	Rfinanceiros
	geral (saúde e bem-estar, desenvolvimento pessoal, consciência ambiental, etc) na última sexta-feira de cada mês; 2. ENTRE.NÓS_Convívios: realização de visitas culturais, em condições vantajosas e eventos como, comemoração de datas festivas, feiras, concursos;	Ind2. N.º de convívios realizados	M2. [2; 4]		
PE2M7In9	Celebração de protocolos diversos na área geográfica onde se encontram implementadas as instalações dos SSAP	N.º de protocolos celebrados	[2; 4]	DAS/DASC DPB/DA	Despesas administrativas
PE2M7In10	Alargamento da disponibilização do serviço de refeição em regime <i>takeaway</i> nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeitórios com a iniciativa implementada	[4; 6]	DA	Despesas administrativas
PE2M7In11	Definição de modalidades de organização do trabalho que incentivem a conciliação das diferentes dimensões da vida dos trabalhadores	N.º de modalidades implementadas	1	DPB	Despesas administrativas
PE3M8In12	Conceção do "Manual de acolhimento e de integração de novos trabalhadores" em formato digital	N.º de dias de calendário para conceção do Manual	[335; 349] 1 a 15.12	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE3M9In13	Realização de iniciativas para envolver e estimular a participação dos trabalhadores em assuntos relativos aos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	2	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE3M10In14	Realização de ações de esclarecimento e/ou produção de folhetos informativos sobre direitos e deveres dos trabalhadores	N.º de ações realizadas	1	DPB	Despesas administrativas
PE3M11In16	Revisão do Plano de Riscos de Gestão e Infrações Conexas e formação específica com o apoio do Conselho da Prevenção da Corrupção	Ind1. N.º de trabalhadores abrangidos pela formação	[40; 60]	DPTTI	Despesas administrativas

**PRSA - Medidas a implementar em 2022**

<b>Código</b>	<b>Designação iniciativa</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>UO</b>	<b>Rfinanceiros</b>
		Ind2. N.º de dias de calendário para revisão do plano	[60; 70] dias após formação		
PE3M13In18	Conceção do Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho	N.º de dias para conceção do Código	[335; 349] 1 a 15.12	DPB	Despesas administrativas
PE4M16In21	Adesão à Rede de Responsabilidade Social - RSO	N.º de dias de calendário para adesão	[165; 181] 14 a 30.06	DPB	Despesas administrativas
PE4M16In23	Adesão e implementação da campanha "Papel por alimentos" – Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares	Ind1. N.º de dias de calendário para adesão Ind2. N.º de entregas de papel	[75; 90] 16 a 31.03 2	DASC/DFP	Despesas administrativas
PE4M16In24	Celebração de parcerias com instituições credenciadas em matéria de responsabilidade social e ambiental	N.º de parcerias celebradas	1	DPB/DASC	Despesas administrativas
PE5M17In25	Integração de alunos no âmbito dos estágios curriculares nas áreas de turismo, hotelaria, relações públicas, marketing, meios audiovisuais, comunicação, serviço social, animação sociocultural, informática	N.º de estágios curriculares iniciados	1	DPB/DA DASC/DAS DPTTI	Despesas administrativas
PE6M18In26	Implementação de iniciativas que permitam reduzir o consumo de papel e consumíveis de impressão	N.º de iniciativas implementadas	2	DPTTI/DFP	Despesas administrativas
PE6M18In27	Redução da utilização de toalhetes de papel nos tabuleiros das refeições nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeitórios	[2; 3]	DA/DFP	20.000,00€

**PRSA - Medidas a implementar em 2022**

<b>Código</b>	<b>Designação iniciativa</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>UO</b>	<b>Rfinanceiros</b>
PE6M19In28	Implementação de iniciativas que permitam reduzir o consumo energético de água e eletricidade	N.º de iniciativas implementadas	[2; 4]	DFP/DASC DA	Despesas administrativas
PE6M20In29	Desenvolver estudo, com o apoio de entidade parceiras e em articulação com o concessionário de refeições, tendente ao aproveitamento de restos alimentares (orgânicos e outros) nos refeitórios	N.º de dias de calendário para apresentação do estudo	[257; 273] 16 a 30.09	DA	Despesas administrativas
PE6M21In30	Assegurar a reciclagem bem como a deposição final de produtos, equipamentos e outros, como por exemplo: rolhas, pilhas, baterias e equipamento informático	N.º de produtos (ou tipos) reciclados	1	DPTTI/DPB DASC	Despesas administrativas
PE7M22In31	Realização de ações de voluntariado corporativo em articulação com outras entidades	N.º de ações realizadas	1	DAS/DASC DA/DPTTI DPB/DFP	Despesas administrativas

**OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE**
**2022**
**DESIGNAÇÃO**

Integração do portal dos SSAP com o GERFIP

**CÓDIGO**
**OO/QUAR  
4**
**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	X

**BREVE DESCRIÇÃO**

Integração do portal dos SSAP com o GERFIP, no sentido de otimizar o processo de faturação e pagamento: emissão, controlo e arquivamento dos documentos financeiros (faturas, notas de crédito e recibos) de forma a reduzir as tarefas manuais e consequentemente os recursos humanos afetos às mesmas.

**ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)**

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
<b>Trabalhadores e beneficiários dos SSAP</b>	N.º de dias de calendário para integração Supressão do ind.2	[257; 273] 14 a 30 setembro VC=193; 12 de julho Revista para [349; 365] 15 a 31 dez VC=262; 19 de setembro

**RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS**

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Especialista de informática	1	5%	DPTTI
Técnico superior	2	15%; 5%	DFP e DASC
Assistente técnico	2	15%	DFP

**RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS**

<b>Materiais</b>	Recursos administrativos e TIC
<b>Financeiros</b>	37.000,00€ Revisto para 57.761,00€

**CRONOGRAMA**

Integração do portal dos SSAP com o GERFIP	Tempo de Execução				OO/QUAR4
	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes
1. Levantamento das necessidades com reuniões entre as UO envolvidas e entidades externas	X	X			DFP/DASC/DPTTI e entidades externas
2. Preparação das peças e lançamento do procedimento para aquisição do serviço		X	X		DFP/DPTTI
3. Desenvolvimento do serviço de integração entre o Portal e o GERFIP, módulo a módulo do Portal			X	X	DFP/DASC/DPTTI e entidades externas
4. Elaboração de testes				X	DFP/DASC/DPTTI e entidades externas
5. Ajustes e correções				X	DFP/DASC/DPTTI e entidades externas
6. Entrada em produção com formação dos intervenientes				X	DFP/DASC/DPTTI

**OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE**
**2022**
**DESIGNAÇÃO**
**Avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP**
**CÓDIGO**
**OO/QUAR  
5**
**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	<ol style="list-style-type: none"> <li>N.º de questionários tratados P=40%</li> <li>Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais P=30%</li> <li>Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições P=30%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[8.000; 9.000] VC=11.250 Revista para [6.500; 7.500] VC=9.375</li> <li>[4,10; 4,70] VC=5</li> <li>[3,70; 4,30] VC=5</li> </ol>

**RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS**

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico superior	3	40%	DPTTI
Assistente técnico	1	30%	Secretariado
Elementos de outras UO	6	1%	DASC; DA

**RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS**

<b>Materiais</b>	Recursos administrativos e TIC
<b>Financeiros</b>	Despesas administrativas

**CRONOGRAMA**

Avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	Tempo de Execução				OO/QUAR5
Atividades/Ações	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Serviços Intervenientes
1. Aplicação de questionários aos beneficiários dos SSAP que usufruem dos benefícios	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
2. Inserção de dados	X	X	X	X	DPTTI e Secretariado
3. Tratamento de dados	X	X	X	X	DPTTI
4. Elaboração de relatórios analíticos	X	X	X	X	DPTTI

**Mapa de pessoal 2022**

Atribuições/ competências/ actividades	Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de actividades	Cargos/carreiras/categorias											Área de formação académica e/ou profissional	Nº de postos de trabalho	OBS (a); (b)		
		Presidente (1)	Vice- Presidente (1)	Director de serviços (1)	Chefe de divisão (1)	Técnico superior	Educador de Infância	Especialista de informática	Técnico de informática	Coordenador técnico	Assistente técnico	Assistente operacional					
	Direção	1	1														
	<i>Subtotal</i>	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2		
	<i>Total</i>	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2		
Comp 1.0.1.	Direção de Serviços de Ação Social			1													
Comp 1.0.2						1						1			1 - Sociologia		
	<i>Subtotal</i>	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0			3		
Comp 1.1.1 a 1.1.5. e 1.1.9.	Divisão de Ação Social				1												
Comp 1.1.6 a 1.1.8						5									4 - Serviço Social 1 - Psicologia		
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	5	0	0	0	0	5	0			11		
Comp 1.2.1	Divisão de Atividades Sócio-Culturais				1										1 - Serviço Social		
Comp 1.2.2 a 1.2.4						5									1 - Psicologia ou animação sociocultural 1 - Serviço Social		
Comp 1.2.2 a 1.2.4							2										
Comp 1.2.2 a 1.2.4												6					
Comp 1.2.5						6									4 - Serviço Social		
Comp 1.2.5												3					
Comp 1.2.5													2				
Comp 1.2.6							1								1 - Ciências Sociais		
Comp 1.2.7							1								1 - Ciências Sociais		
Comp 1.2.7												6					
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	14	2	0	0	0	15	3			35		
	<i>Total (DSAS)</i>	0	0	1	2	20	2	0	0	0	21	3			49		

Atribuições/ competências/ actividades	Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de actividades	Cargos/carreiras/categorias											Área de formação académica e/ou profissional	Nº de postos de trabalho	OBS (a); (b)	
		Presidente (1)	Vice- Presidente (1)	Director de serviços (1)	Chefe de divisão (1)	Técnico superior	Educador de Infância	Especialista de informática	Técnico de informática	Coordenador técnico	Assistente técnico	Assistente operacional				
	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios			1												
	<i>Subtotal</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	
					1											
Comp 2.1.1 a 2.1.7	Divisão de Alimentação					3							1- Direção e Gestão Hoteleira ou Produção Alimentar em Restauração			
Comp 2.1.1 a 2.1.7											10					
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	3	0	0	0	0	10	0			14	
Comp 2.2.1 a 2.2.5										1						
Comp 2.2.1 a 2.2.5	Secção de Alimentação										5					
Comp 2.2.1 a 2.2.5												1				
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1			7	
	<i>Total (DSGR)</i>	0	0	1	1	3	0	0	0	1	15	1			22	

Atribuições/ competências/ actividades	Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de actividades	Cargos/carreiras/categorias											Área de formação académica e/ou profissional	Nº de postos de trabalho	OBS (a); (b)
		Presidente (1)	Vice- Presidente (1)	Director de serviços (1)	Chefe de divisão (1)	Técnico superior	Educador de Infância	Especialista de informática	Técnico de informática	Coordenador técnico	Assistente técnico	Assistente operacional			
Comp 3.0.1	Direção de Serviços de Apoio à Gestão			1		2							2- Direito		
	<i>Subtotal</i>	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0		3	
Comp 3.1.0.1	Divisão de Pessoal e Beneficiários				1	2									
Comp 3.1.0.2						2							2- Comunicação ou Relações Públicas e Publicidade/Marketing		
Comp 3.1.0.2										4					
Comp 3.1.0.2											1				
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	4	0	0	0	4	1			10	
Comp 3.1.1.1 e 3.1.1.2	Secção de Pessoal e Expediente								1						
Comp 3.1.1.1										3					
Comp 3.1.1.2											1				
Comp 3.1.1.2												3			
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	4	3			8	
Comp 3.1.2.1 e 3.1.2.2	Secção de Beneficiários								1						
Comp 3.1.2.1 e 3.1.2.2											3				
		<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0			4
Comp 3.2.0.1	Divisão Financeira e Patrimonial				1	5							3- Economia, Gestão Finanças ou Contabilidade		
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0			6	
Comp 3.2.1.1	Secção de Contabilidade								1						
Comp 3.2.1.1										5					
		<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0			6
Comp 3.2.2.1 a 3.2.2.3	Secção de Património								1						
Comp 3.2.2.1 a 3.2.2.3											3				
Comp 3.2.2.1 a 3.2.2.3												4			
		<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4			8
Comp 3.2.3.1	Tesouraria										3				
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0		3	
Comp 3.3.1 a 3.3.9	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação				1	3									
Comp 3.3.1 a 3.3.9											1				
Comp 3.3.10.1 a 3.3.10.5								1							funções de coordenador técnico de informática
Comp 3.3.10.1 a 3.3.10.5									3						
	<i>Subtotal</i>	0	0	0	1	3	0	1	3	0	1	0		9	
	<i>Total (DSAG)</i>	0	0	1	3	14	0	1	3	4	23	8		57	
	<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>12</b>		<b>130</b>	