MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Serviços Sociais da Administração Pública

Plano de Atividades

2021

NOTA JUSTIFICATIVA

Considerando a instabilidade que se tem vivido em Portugal desde março de 2020 em virtude da pandemia por COVID-19 e na sequência das medidas tomadas para travar o surto epidemiológico, houve necessidade de rever os indicadores e metas inicialmente propostas por forma a tornar este instrumento de gestão mais consentâneo com a realidade que se vive. As oscilações próprias da evolução da pandemia ditam alterações na prossecução das atribuições dos SSAP dado este ser um organismo exclusivamente virado para o exterior, para os seus beneficiários.

É neste contexto que se enquadra esta versão revista do Plano de Atividades dos SSAP para 2021 onde foram mantidos todos os objetivos (QUAR e PA), tendo sido reformulados alguns enquadramentos, indicadores, metas e correspondente afetação financeira.

Versão revista em julho 2021

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[1], 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.

Na sequência de um ano atípico por via da pandemia causada pela COVID-19 onde muitas das atividades habituais dos SSAP foram canceladas e equipamentos sociais encerrados, espera-se que em 2021 se possa retomar a atividade agora num modelo de abordagem mista, presencial e via plataformas *online* aproveitando os novos recursos que o confinamento ditou explorar. Salvaguardando os interesses dos beneficiários, os SSAP recorreram a ações *online* que em muito satisfizeram os seus públicos-alvo, desde as crianças e jovens aos seniores.
Em 2021, os SSAP darão continuidade às iniciativas até aqui desenvolvidas, de onde se salienta o apoio socioeconómico dirigido aos beneficiários em situações de carência gravosa e/ou urgente, o apoio nas despesas de educação com os descendentes, a promoção de atividades socioculturais e de ocupação de tempos livres para todos os beneficiários, a disponibilização de serviços de refeitórios, cafetarias/bares e a gestão de equipamentos sociais e demais património.
Pretende-se ainda aumentar a qualidade dos equipamentos sociais bem como a sua capacidade, por forma a suprir necessidades dos beneficiários, como é disso exemplo a disponibilização de alojamento temporário destinado a descendentes de beneficiários deslocados das suas áreas de residência.
Em paralelo, é intenção destes serviços continuar a promover a boa gestão dos trabalhadores ao nível de ações no âmbito da segurança e saúde no trabalho, conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, apostando também no incremento da sua motivação, salvaguardada pela frequência de formação profissional. Ressalva-se que os SSAP têm práticas de flexibilidade implementadas como promotoras da conciliação trabalho-família, enquadrando-se no que está previsto na lei, nomeadamente, licenças de maternidade, amamentação/aleitação, licenças

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

parentais complementares e alguns pedidos de flexibilização do horário, como por exemplo, jornada contínua.

Ainda neste plano, conta-se criar um grupo de trabalho com a finalidade de conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para o biénio 2022 - 2023 que enformará medidas já em prática nos SSAP bem como outras que se entenda implementar.

A preocupação com a disponibilização aos trabalhadores de melhor capacidade tecnológica bem como de qualificação digital dos trabalhadores, dita a necessidade de analisar formas alternativas de trabalho, como é o caso do trabalho remoto.

Está também prevista a elaboração de estudos de viabilidade económica e técnica para analisar a possibilidade de implementar o pagamento das atividades e carregamento de senhas de refeição através de referência multibanco, assim como acoplar às máquinas de venda automática de refeições módulos que permitam esta modalidade de pagamento.

Tendo sido solicitado em 2020 o contributo dos SSAP para a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço, dar-se-á continuidade à execução das medidas aí integradas, com especial relevo para a formação e sensibilização dos trabalhadores numa área que assume cada vez mais importância nos tempos que correm – cibersegurança.

Para garantir a realização dos projetos e atividades relevantes bem como as correntes, em 2021, os SSAP contam com um mapa de pessoal com 130 efetivos. O orçamento global dos SSAP é de 13.804.801€, sendo 3.571.166€ proveniente de Receita de Impostos, 10.211.635€ de Receitas Próprias e 22.000€ de Transferências da Administração Pública.

ÍNDICE GERAL

NOTA JUSTIFICATIVA 3
SUMÁRIO EXECUTIVO 5
I. NOTA INTRODUTÓRIA 8
II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO 11
III. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA 16
1. Objetivos estratégicos 17
2. Objetivos operacionais de QUAR e de Plano de Atividades 19
IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER 32
V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS 41
VI. RECURSOS HUMANOS 44
VII. PLANO DE FORMAÇÃO 45
VIII. ESTRATÉGIA NACIONAL PARA SEGURANÇA DO CIBERESPAÇO 46
IX. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA 47
X. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL 48
XI. ANEXOS 49

Índice diagramas

Diagrama 1 - Organograma dos SSAP 9
Diagrama 2 - Stakeholders 11
Diagrama 3 - Análise SWOT dos SSAP 12
Diagrama 4 - Serviços/produtos de ação social complementar 16

Índice Quadros

Quadro 1. QUAR dos SSAP 2021 20
Quadro 2 Objetivos operacionais face aos objetivos estratégicos 22
Quadro 3 Divisão de Ação Social 33
Quadro 4 Divisão de Atividades Socioculturais 34
Quadro 5 Divisão de Alimentação 36
Quadro 6 Direção de Serviços de Apoio à Gestão 37
Quadro 7 Divisão de Pessoal e Beneficiários 37
Quadro 8 Divisão Financeira e Patrimonial 38
Quadro 9 Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação 39
Quadro 10 Recursos financeiros 41
Quadro 11 Recursos patrimoniais 42
Quadro 12 Recursos Humanos permanentes 44

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:

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

Em 2017, 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.

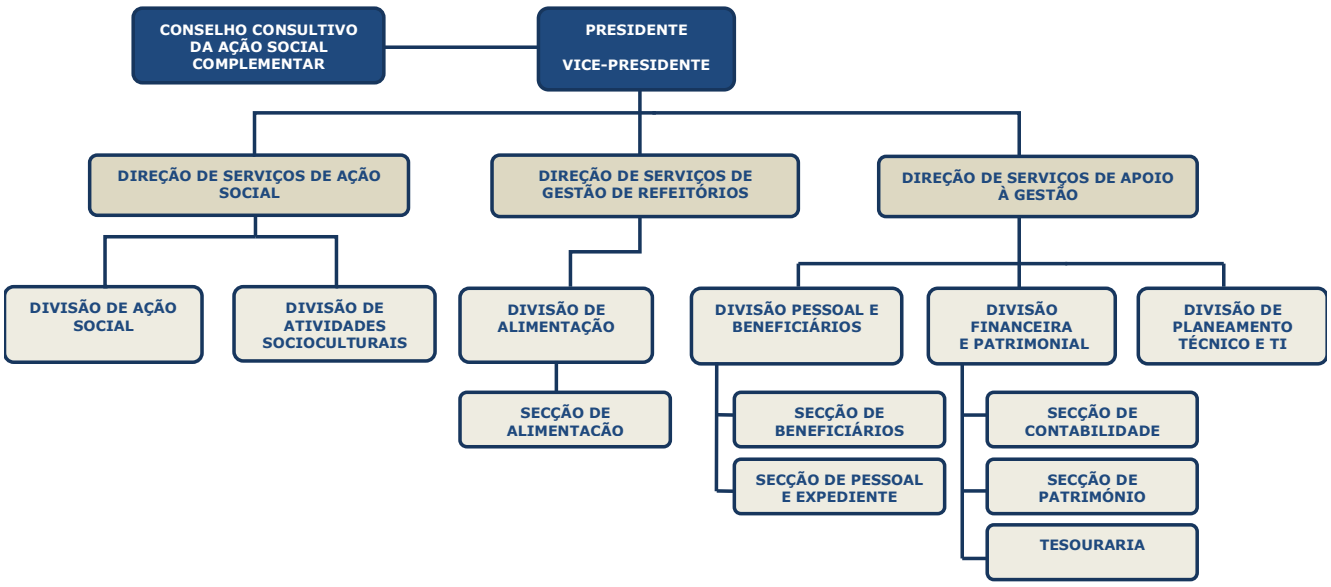
A orgânica dos SSAP foi aprovada pelo Decreto-Regulamentar n.º 49/2012 de 29 de fevereiro. Em consonância com a sua missão, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

a) 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;
b) Definir as condições de acesso aos benefícios de ação social complementar;
c) Garantir a gestão dos benefícios de ação social complementar;

d) Assegurar uma adequada gestão das receitas, designadamente as provenientes de quotizações;
e) Recolher e manter permanentemente atualizada informação estatística sobre o universo de beneficiários e de benefícios concedidos.

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

Diagrama 1 - Organograma dos SSAP



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

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

Diplomas orgânicos e estrutura:

- ✓ Orgânica do XXII Governo - Decreto-Lei nº 169B/2019 (artigo 21º - Modernização do Estado e da Administração Pública)
- ✓ Aprova a orgânica dos SSAP – Decreto-Lei 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*

A análise da envolvente interna dos Serviços Sociais destaca a Direção e os trabalhadores enquanto agentes ativos, conscientes e motivados para a definição, condução e concretização da estratégia e prossecução das atribuições inerentes a este organismo. Sem perder de vista os principais destinatários do trabalho desenvolvido no âmbito da ação social complementar – os beneficiários – realça-se a sua relevância em termos de envolvente externa, bem como a dos organismos da Administração Pública Central, por facilitarem o processo de proximidade. Constitui uma aposta continuada destes serviços, garantir a eficácia da comunicação interinstitucional, consubstanciada na atualização permanente de dados tornando a relação entre os SSAP e os restantes organismos mais sólida e fluida, permitindo uma divulgação mais capaz das iniciativas. Ainda na envolvente externa, salienta-se o Conselho Consultivo de Ação Social Complementar (CCASC), cuja composição conta com o contributo de várias entidades, incluindo representantes de associações sindicais, sendo o órgão de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação em matéria de ação social complementar. De forma mais ou menos direta, outros organismos têm vindo a colaborar em diversas vertentes, destacando-se aqui as entidades parceiras com quem são estabelecidos protocolos de cooperação em áreas tão diversas como a social, restauração, saúde, educação e comercial (serviços e produtos). Destacam-se também as parcerias com instituições do setor público e social, nomeadamente, IPSS's,

Segurança Social, autarquias, entre outras. Conscientes do maior ou menor envolvimento dos agentes externos e das expetativas que as partes têm entre si, é certo que todos eles são indispensáveis para que os SSAP atinjam os objetivos a que se propõem.

Apresenta-se no diagrama 3, a análise SWOT[2] dos SSAP, no contexto atual.

Diagrama 3 - Análise SWOT dos SSAP

SWOT	Positivos	Negativos
Internos (Organização)	**Pontos Fortes** ✓ Formação profissional geral proporcionada; ✓ Trabalhadores qualificados e motivados; ✓ Boas condições de trabalho; ✓ Relação de proximidade com os beneficiários; ✓ Consolidação das relações interinstitucionais; ✓ Boa capacidade de resposta; ✓ Equipamentos sociais requalificados; ✓ Autonomia financeira e patrimonial; ✓ Tecnologias de informação e comunicação; ✓ Cultura de Serviço Público; ✓ Capacidade de resposta na readaptação da atividade dos SSAP aos condicionalismos impostos pela pandemia por COVID-19; ✓ 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 *online;* ✓ Capacidade de encontrar estratégias que permitam manter a proximidade com os beneficiários em tempos de pandemia por COVID-19;	**Pontos Fracos** ✓ Grande mobilidade dos Recursos Humanos; ✓ Morosidade dos processos aquisitivos centralizados; ✓ Carência de oferta de formação específica na área da *ação social complementar*; ✓ Dificuldade em desenvolver mais respostas sociais; ✓ Sistema de comunicação organizacional pouco definido; ✓ Condicionalismos na utilização das receitas próprias; ✓ Cancelamento de atividades e encerramento de equipamentos sociais face às medidas de segurança impostas pela pandemia por COVID-19; ✓ Constrangimentos ao desenvolvimento normal dos processos de trabalho face às medidas de segurança impostas pela pandemia por COVID-19; ✓ Capacidade tecnológica insuficiente para garantir a eficácia do trabalho remoto aos trabalhadores;
nos (Am bient	**Oportunidades**	**Ameaças**

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

- ✓ Nível de satisfação positivo dos beneficiários;
- ✓ Dispersão geográfica dos beneficiários;
- ✓ Novo perfil do beneficiário;
- ✓ Cultura de complementaridade institucional;
- ✓ Novas modalidades de apoio social;
- ✓ Inclusão em planos e estratégias nacionais;
- ✓ Recurso a alternativas no que concerne ao desenvolvimento de atividades socioculturais, especificamente com recurso a plataformas *online*;
- ✓ Maior abrangência dos beneficiários de outras áreas geográficas do país através da utilização das tecnologias de informação;

- ✓ Enquadramento legal restritivo e inadequado;
- ✓ Falta de conhecimento do papel dos SSAP;
- ✓ Restrições e constrangimentos orçamentais;
- ✓ Alterações sociodemográficas;
- ✓ Concorrência de organismos públicos no âmbito da *asc (que não Serviços Sociais)*;
- ✓ Rácio financiamento/beneficiário;
- ✓ Clima de incerteza;

Face ao contexto 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 outras formas de trabalho e ao 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 a novas formas de prestação de trabalho, 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 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 bastante positiva. De realçar também que a adoção desta nova abordagem permitiu chegar a mais beneficiários geograficamente dispersos pelo continente e ilhas.

Após o enquadramento supra, destacam-se ainda os seguintes **aspetos internos**:

- ➢ Trabalhadores versáteis, motivados para aprender novos métodos de trabalho e participar em projetos de mudança;
- ➢ Investimento feito pelos SSAP na procura de parceiros e na dinamização de uma cultura interinstitucional que permita aumentar e melhorar qualitativamente os serviços que prestam;
- ➢ Implementação de medidas de requalificação dos equipamentos sociais que garantam melhores condições de acesso a beneficiários com mobilidade reduzida (ENDEF II);

- Capacidade para gerar receitas próprias que propicia, por um lado, a sustentabilidade de determinados projetos e permite alcançar margem para investimento em novos projetos e, por outro, garante maior celeridade num número significativo de procedimentos aquisitivos;
- A atribuição, aos SSAP, de poderes de gestão dos imóveis que lhe estão afetos para prossecução da missão e atribuições no âmbito da ação social complementar, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho é uma mais-valia no que toca à sua eventual rentabilização;
- Trabalhadores conscientes do impacto da atividade desenvolvida no bem-estar dos beneficiários, o que consubstancia um elevado grau de compromisso com a prossecução das atribuições dos SSAP;
- Dificuldade em proporcionar o aprofundamento de conhecimentos específicos nas áreas da ação social complementar, motivada pela insuficiência da oferta garantida pelas entidades com competências para o efeito no âmbito da Administração Pública;
- Restrições legais impostas ao aumento da despesa com aquisições de serviços que têm dificultado a manutenção e diversificação de determinadas respostas sociais;

Quanto aos **aspetos externos,** destacam-se:

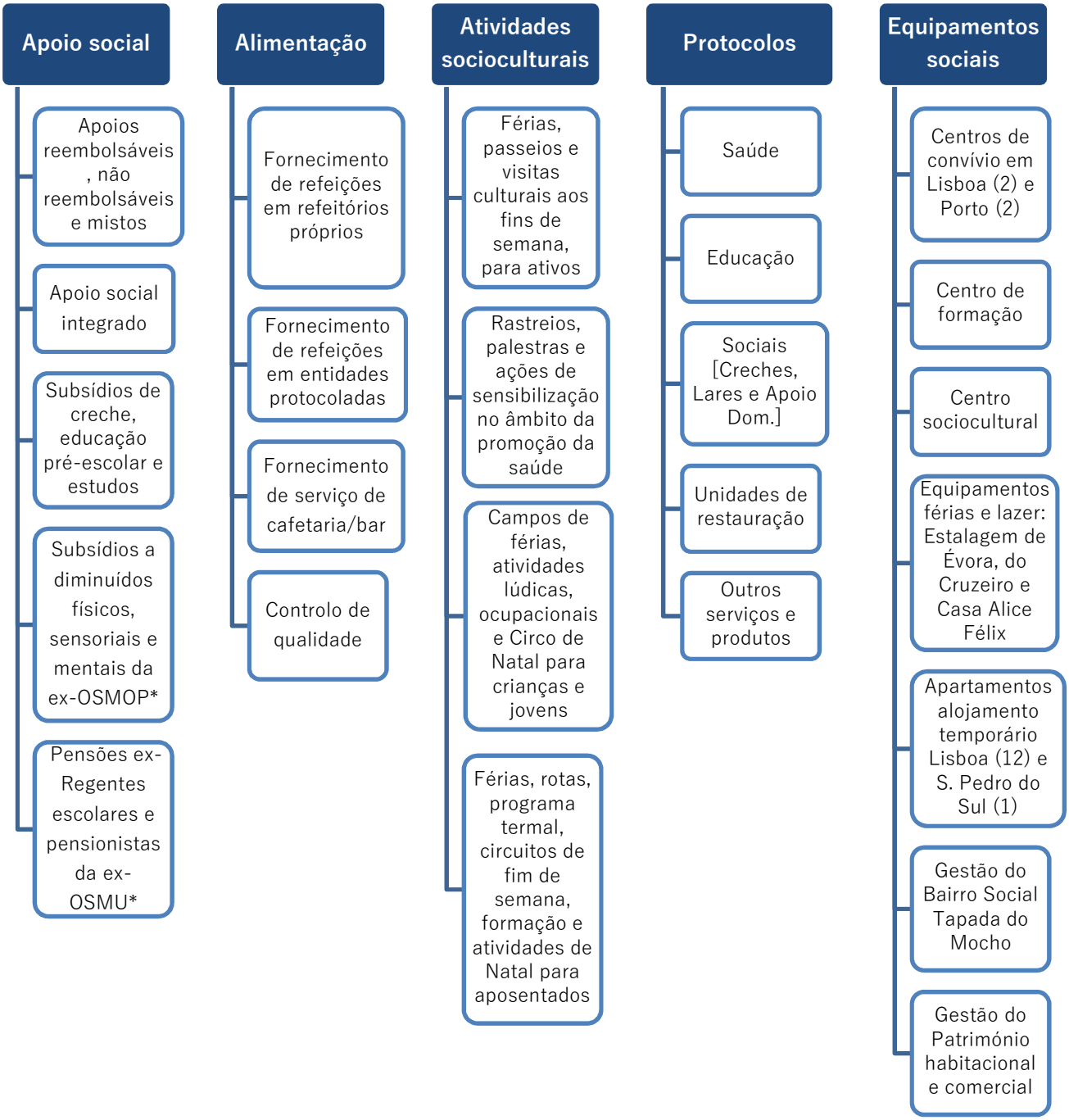
- Grau médio de satisfação dos beneficiários com as iniciativas e serviços disponibilizados pelos SSAP, acima dos 4,5 na escala de 1 a 5, no último triénio;
- Existência de beneficiários por todo o território nacional que permite e incentiva estes serviços a estudar e viabilizar formas de ampliar o seu âmbito de atuação;
- Heterogeneidade do público-alvo e o aumento do grau de exigência por abrirem novas possibilidades e caminhos de intervenção;
- Realização de parcerias informais que propicia uma cultura de complementaridade e cooperação institucional;
- Vulnerabilidade social motivada por fatores como o desemprego, baixos salários, doenças crónicas, mentais e outras na sequência da infeção por COVID-19, monoparentalidade, endividamento e o envelhecimento da população, que funciona como estímulo à inovação nas respostas sociais a garantir;
- Desenvolvimento de projetos integrados que propiciam o reconhecimento dos SSAP como entidade referência;
- Necessidade de rever o enquadramento legal regulador da atividade dos SSAP que obstaculiza um processo de mudança que garanta mais e melhores benefícios para os beneficiários;
- Desconhecimento das atribuições dos SSAP em matéria de ação social complementar, no seio dos organismos da Administração Pública Central;

- Limitações na constituição do seu orçamento, por imposição de regras rígidas na execução orçamental, ameaçando o cumprimento dos objetivos propostos;
- Diminuição da natalidade e consequente envelhecimento da população, desemprego e outros fenómenos sociais emergentes das sociedades atuais que poderão constituir ameaças face a contingências ao nível da capacidade de resposta dos SSAP;
- Existência, em alguns organismos, de micro estruturas sem fundamento legal, que oferecem serviços similares e que concorrem com os SSAP (que não Serviços Sociais);
- Rácio entre o orçamento planeado e o universo de beneficiários dos SSAP significativamente inferior, se comparado com organismos de idêntica natureza, implicando nos casos em que haja opção (i.e. casal com sistemas de ação social complementar diferentes), a escolha de outro sistema que não os SSAP, por apresentarem benefícios mais atrativos do ponto de vista financeiro.

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 2021 tem por base as orientações definidas na Proposta de Lei n.º60/XIV – Lei das Grandes Opções 2021/2023; Programa do XXII Governo; Proposta de Lei para o Orçamento do Estado, bem como a Circular Série A n.º 1399 da Direção Geral do Orçamento com as instruções para a preparação do Orçamento de Estado 2021 e ainda, a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado – RCM n.º55/2020 de 3 de agosto. 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 o Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP (2019 – 2021).

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 seguinte 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 a pobreza e as desigualdades sociais na estrita medida do cumprimento das atribuições em matéria de ação social complementar destes serviços.
- ✓ *Dinamização; inovação e qualificações como motores de desenvolvimento* – Também os SSAP pretendem continuar a apostar na literacia tecnológica e digital dos seus trabalhadores e beneficiários, tendo em vista organizações e sociedades, no geral, mais qualificadas, modernas e, por conseguinte, mais preparadas para a transição para uma economia cada vez mais digital.
- ✓ *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.

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 2021, o compromisso com os seus trabalhadores, através da definição de objetivos e indicadores insertos 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: Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados
OE2: Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP
OE3: Generalização dos benefícios sociais

De acordo com todos os documentos que conferem sustentabilidade à ação dos SSAP, destacam-se os principais vetores estratégicos para 2021:

- Valorizar os trabalhadores em funções públicas, garantindo o acesso a formação profissional aos trabalhadores e dirigentes, nas áreas da inovação na gestão pública, liderança, qualidade, bem como áreas digitais, comportamentais e técnicas;
- Promover iniciativas que contribuam para uma melhor conciliação entre a esfera privada e profissional dos trabalhadores aumentando a sua motivação;
- Promover a saúde e segurança dos trabalhadores, através da prevenção de riscos relacionados com o posto de trabalho;
- 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;
- Implementar medidas de melhoria (Plano de Melhorias) na sequência da implementação da autoavaliação dos SSAP através do modelo CAF em 2020;
- Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental, contando para tal com a participação e envolvimento de todos os trabalhadores;
- 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;
- Dinamizar os equipamentos sociais através do desenvolvimento de atividades destinadas aos beneficiários, com especial incidência nos mais novos, por forma a apoiar a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos beneficiários;
- 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;
- Dar continuidade à requalificação dos equipamentos sociais;
- Alargar a cobertura do sistema de venda automática de senhas aos protocolos de cooperação com fornecimentos diários de refeições mais significativos;
- Promover a continuidade da implementação da fatura eletrónica junto dos fornecedores e clientes dos SSAP.

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**: OO2, OO3 e OO6**.

Importa ressalvar 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 seguintes medidas:

- *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* (integrada no OO3);
- *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* (integrada no OO1);

- *Incorporar a dimensão do impacto ambiental nos modelos de gestão pública* (integrada no OO5).

Paralelamente, o OO3 e OO6 obedecem também às orientações subjacentes ao art.º25.º da proposta de 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 do alojamento temporário destinado a descendentes de beneficiários deslocados das suas residências, com a disponibilização das "Casas das Olaias", edifício recuperado em 2020 e ainda, a recuperação de outro edifício em Lisboa para o mesmo fim.

Ao nível interno, pretendem estes serviços criar uma ferramenta informática que permita acompanhar com maior rigor o cumprimento das obrigações dos diversos contratos de manutenção e reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção dos equipamentos hoteleiros e sociais.

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

Quadro 1. QUAR dos SSAP 2021

Parâmetro	Peso	Objetivos	Peso	Meta			Indicadores		Obj Rel
				Meta	Tol.	VC	Designação	Peso parcial	
Eficácia	50	**OO1.** Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	**15**	1645	0	2056	**Ind1.** N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	25	
				105	0	130	**Ind2.** N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	25	
				2	0	4	**Ind3.** N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	25	
				45	0	56	**Ind4.** N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	25	

Parâmetro	Peso	Objetivos	Peso	Meta			Indicadores		Obj Rel
				Meta	Tol.	VC	Designação	Peso parcial	
		OO2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para oupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade*	35	52 14 a 28 fev	7	32 1 fev	**Ind5.** N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"	60	R
				281 1 a 15 out	7	258 15 set	**Ind6.** N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação do edifício na Rua António Nobre, 53, Lisboa*	40	
		OO3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação	50	70%	5%	100%	**Ind7.** Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	25	R
				6	2	10	**Ind8.** N.º de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	25	
				4	1	6	**Ind9.** N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	25	
				80%	5%	100%	**Ind10**. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional	25	
Eficiência	10	**OO4.** Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos	100	18%	2%	25%	**Ind11.** % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	100	
Qualidade	40	**OO5.** Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	35	342 1 a 15 dez	7	319 15 nov	**Ind12.** N.º de dias de calendário para entrega do Plano	100	
		OO6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	65	4,4	0,3	5	**Ind13.** Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos [escala 1 a 5]	55	R
				4	0,3	5	**Ind14.** Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	45	

*Enquadramento e indicador revistos em julho 2021

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 Estratégicos		
Objetivos Operacionais	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			
Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para oupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade*			
Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação			
Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos			
Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23			
Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP			

Contributo direto

Contributo indireto

*Enquadramento revisto em julho 2021

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 a participação e envolvimento dos trabalhadores na elaboração das fichas de projeto de suporte ao PA ou QUAR, através de reuniões sucessivas com as respetivas chefias, por forma a cumprir a estratégia definida, em cada ano e com o contributo de todos os dirigentes, pela direção superior. São realizadas reuniões regulares com a área de planeamento por forma a promover ajustes e validar a estrutura composta por objetivos estratégicos/operacionais e recursos disponíveis (humanos, financeiros e materiais), 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 que trabalham no terreno, a análise e construção das fichas de atividades a levar a cabo em cada ano.

Não obstante as atividades relevantes já consolidadas, pretende-se ainda materializar em 2021 os seguintes objetivos:

- ✓ Definir normas de admissão, permanência e funcionamento para as Casas das Olaias, alojamento destinado a descendentes dos beneficiários deslocados das suas áreas de residência;
- ✓ Rever o quadro normativo inerente à atribuição de apoios socioeconómicos e subsídios de educação modo a adequar o enquadramento legal vigente à realidade sócio económica dos nossos beneficiários e ao contexto atual;
- ✓ Elaborar o manual de procedimentos internos para conceção, acompanhamento e avaliação dos instrumentos de gestão dos SSAP;
- ✓ Elaborar a primeira fase do Plano de Comunicação dos SSAP através do diagnóstico do processo existente e levantamento de necessidades atuais e futuras;
- ✓ Conceber estudos de viabilidade técnica e financeira para implementação de pagamento através de multibanco no sistema de venda automática de senhas de refeição, bem como pagamento de atividades e aquisição de refeições através de referência multibanco;
- ✓ Dotar os trabalhadores de equipamentos adequados para a prestação de teletrabalho, especificamente os que por questões de obsolescência ou inadequabilidade, não reúnam as condições para a realização do teletrabalho com as condições de segurança necessárias para o acesso remoto à rede privada dos SSAP;
- ✓ Adquirir licenças office 365, pela descontinuação das existentes, e pela evolução e flexibilização dos novos processos de prestação de trabalho.

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 2021.

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

Objetivo geral	Objetivos específicos
Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes e desenvolver novas modalidades de intervenção a nível do Apoio Social e psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.	➢ Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social; ➢ Garantir aos beneficiários um espaço 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; ➢ Rever o quadro normativo inerente à atribuição de apoios socioeconómicos e subsídios de educação de modo a adequar o enquadramento legal vigente à atual realidade sócio económica dos beneficiários; ➢ Desenvolver, através do diálogo interinstitucional, uma cultura de complementaridade e cooperação com instituições do setor público e social; ➢ Definir normas de admissão, permanência e funcionamento das Casas das Olaias, destinadas a descendentes dos beneficiários que residam fora da área metropolitana de Lisboa e que tenham de se deslocar a Lisboa por motivos ocupacionais/profissionais;

Objetivo geral	Objetivos específicos
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. <u>Direção de Serviços de Apoio Social/Divisão de Atividades Socioculturais</u>

Objetivo geral	Objetivos específicos
Fomentar a inclusão, coesão e o desenvolvimento pessoal e social, bem como a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social, para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.	➢ Organizar e realizar ações para promover uma cultura de cidadania ativa de modo a consciencializar os beneficiários para problemáticas como a deficiência, a não-discriminação e a não-violência, os estereótipos de género e a educação ambiental; ➢ Organizar e realizar ações de promoção de saúde no local de trabalho, fomentando práticas e estilos de vida saudáveis, promovendo a segurança, a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores; ➢ Organizar e realizar ações de sensibilização com o objetivo de apoiar os

Objetivo geral	Objetivos específicos
	beneficiários no ativo, bem como os recém-aposentados na adaptação bem-sucedida no processo de transição para esta nova realidade; ➢ Proporcionar o acesso a um conjunto de entidades prestadoras de serviços em diversas áreas da Saúde em condições 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.
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	➢ 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

Objetivo geral	Objetivos específicos
individual e coletivo	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 promovendo a sua sustentabilidade financeira.
Gerir as Casas das Olaias de forma a reunir todas as condições essenciais ao seu funcionamento;	➢ Alojar temporariamente descendentes dos beneficiários que residam fora da área metropolitana de Lisboa e que tenham de se deslocar a Lisboa por motivos ocupacionais/profissionais;

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

Objetivo geral	Objetivos específicos
Gerir o fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	➢ Assegurar as aquisições de serviços, controlar a execução da prestação e tomar as medidas corretivas necessárias; ➢ Avaliar a adequação do modelo de funcionamento dos refeitórios e propor medidas de correção e ajustamento tendentes à melhoria do serviço prestado;
Garantir o fornecimento de refeições em refeitórios e/ou restaurantes de entidades protocoladas	➢ Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários;
Gerir a rede de cafetarias e bares	➢ Racionalizar e redimensionar a rede de cafetarias, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário;
Gerir o sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	➢ Tornar o sistema de venda eletrónica como processo exclusivo de aquisição de refeições nos refeitórios geridos pelos

Objetivo geral	Objetivos específicos
	SSAP, com acompanhamento de utilização das máquinas; ➢ Alargar a cobertura do sistema de venda automática de senhas aos refeitórios protocolados; ➢ Estudo de viabilidade para implementação de pagamento através de multibanco no Sistema de venda automática de senhas de refeição;
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 também que proporcionem um lugar agradável e acolhedor aos utentes;

d. Direção de Serviços de Apoio à Gestão

Objetivo geral	Objetivos específicos
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	➢ Elaborar um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP para 22/23

e. 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 forma como estes comunicam com o exterior, melhorando a perceção dos benefícios concedidos pelos SSAP	➢ Iniciar a Fase I do Plano de Comunicação dos SSAP com o diagnóstico do processo de comunicação existente
Promover boas práticas na área da Segurança e saúde no trabalho, propiciando conforto e qualidade de vida aos trabalhadores	➢ Realizar ações de formação e sensibilização no âmbito da SST
Promover medidas que facilitem a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP	➢ Implementar medidas que permitam facilitar a conciliação das diferentes esferas da vida dos trabalhadores
Valorizar e capacitar os trabalhadores dos SSAP	➢ Garantir o acesso a formação aos trabalhadores dos SSAP em áreas estratégicas e operacionais;
Promover uma maior acessibilidade a bens e serviços em condições economicamente mais vantajosas	➢ Aumentar o n.º de protocolos na área comercial

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

Objetivo geral	Objetivos específicos
Dar continuidade à recuperação de imóveis desocupados para apoio a situações de necessidade socioeconómica	➢ Recuperar apartamentos e lojas desocupadas sitas em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a Lisboa*;
Estudar a viabilidade de disponibilizar aos beneficiários o pagamento das diversas atividades por referência multibanco (aquisição de refeições, estadias em equipamentos de férias/lazer, férias sénior, formação ou outras atividades socioculturais)	➢ Elaborar um estudo de viabilidade de pagamento através de referência multibanco
Acompanhar com maior rigor o cumprimento das obrigações resultantes dos diversos contratos de manutenção dos SSAP, gerindo os pedidos de intervenção e disponibilizando informação atempada do estado dos pedidos às diversas unidades orgânicas, assim como acompanhar o circuito das faturas de fornecedores, desde a sua entrada até ao seu pagamento	➢ Conceção de uma aplicação informática para gestão dos Pedidos de Intervenção

*Objetivo revisto em julho 2021

g. 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 na ENSC	➢ Monitorizar a evolução da concretização das medidas;
Melhorar o nível de desempenho e de prestação de serviços da Área de planeamento	➢ Elaborar manual de procedimentos internos para conceção, acompanhamento e avaliação dos instrumentos de gestão;
Avaliar a satisfação dos trabalhadores e dos beneficiários com os serviços prestados pelos	➢ Aplicar questionários de avaliação da satisfação aos trabalhadores

Objetivo geral	Objetivos específicos
SSAP	➢ Colaborar na aplicação de questionários de avaliação da satisfação aos beneficiários, tratar estatisticamente os dados quantitativos e qualitativos e elaborar os respetivos relatórios analíticos
Acompanhar a transformação digital por forma a abordar novas formas de trabalho, mais flexíveis e colaborativas, obviando os constrangimentos decorrentes da sobreposição do trabalho à vida pessoal.	➢ Renovar o parque informático dos trabalhadores dos SSAP
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 utilizar a licença com acesso web a partir de qualquer lugar, de forma segura.	➢ Proceder à aquisição de licenças office 365 e serviços de apoio e formação

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;
- Produzir e enviar aos beneficiários e organismos, através de endereço eletrónico, as edições do Boletim Informativo 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 respetivos indicadores, metas e recursos a alocar. Esquematiza-se ainda, mediante matriz de correspondência, o contributo de cada um deles face aos objetivos operacionais de QUAR.

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	Recursos			Obj Operacionais					
				Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5	O6
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		X	
OO/PA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	% de aumento do n.º de beneficiários em acompanhamento	10%	4 TS [3 a 15%; 1 a 5%]	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura		X	X		X	
OO/PA3	Revisão do quadro normativo da atribuição de apoios socioeconómicos e subsídios de educação	Data de entrega da proposta	[1 a 15 dez]	4 TS a 5% 4 AT a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC			X		X	
OO/PA4	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias	15%	1 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X	
OO/PA5	Casas das Olaias: critérios de admissão e normas de funcionamento	Data de entrega da proposta	[14 a 28 fev]	4 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura	X	X	X		X	
OO/PA6	Subsídios de creche e educação pré escolar e de estudos	N.º de pedidos analisados	[1500; 1800]	4 AT [1 a 95%; 2 a 75%; 1 a 65%]	100 000,00 €	Admin e TIC			X		X	
OO/PA7	Subsídios/pensões a diminuídos fisicos, 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%	117 000,00 €	Admin e TIC			X		X	
OO/PA8	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos	5% (8 prot)	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X	
OO/PA9	Protocolos com Lares/Casas de repouso e Apoio domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos	5% (7 prot)	1 AT a 15%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		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	O6
OO/PA10	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	X
OO/PA11	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos	100%	5% (28 prot)	2 TS [10%; 5%] 1 AT a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura			X		X	
OO/PA12	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	X
OO/PA13	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	X
OO/PA14	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[250; 400]*	1 TS a 10%; 2 AT [40%; 5%]	15 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X	X
OO/PA15	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[1650; 1800]*	1 TS a 10%; 2 AT [40%; 5%]	5 000,00 €	Admin e TIC	X		X		X	X
OO/PA16	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[500; 550]*	2 TS [60%; 30%] 3 AT [2 a 35%; 5%]	145 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X	X
OO/PA17	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	1. N.º participantes em atividades lúdicas	50%	[850; 950]*	2 TS [60%; 30%] 3 AT [2 a 35%; 5%]	40 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X		X	X
		2. N.º participantes em atividades ocupacionais no Centro sociocultural	50%	[400; 450]*				X		X		X	X
OO/PA18	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		X	
OO/PA19	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[1350; 1400]	2 TS [30%; 15%]; 3 AT [30%; 20%; 5%]	100 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X	X

*Metas revistas em julho 2021

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais					
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5	O6
OO/PA20	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º benef abrangidos pelas atividades promovidas*	50%*	[3500; 4000]*	6 TS [1 a 90%; 5 a 80%] 4 AT [1 a 90%; 4 a 80%] 2 AO a 100%	170 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X	X
		N.º de benef acompanhados*	50%*	[8000; 9000]*									
OO/PA21	Férias sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[700; 1000]*	2 TS [75%; 70%]; 3 AT [80%; 70%; 5%]	500 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X	X
OO/PA22	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[550; 1100]*	6 TS [4 a 20%; 10%; 5%]; 3 AT a 20%	25 000,00 €	Admin e TIC			X		X	X
OO/PA23	Formação sénior	N.º de formandos abrangidos	100%	[1900; 2350]	3 TS a 100% 1 AT a 5%	50 000,00 €	Admin e TIC	X		X		X	X
OO/PA24	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	100%	[2500; 3000]	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	X
OO/PA25	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	100%	[750; 1200]	1 TS a 10%; 4 AT [100%; 3 a 10%]	67 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X	X
OO/PA26	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	100%	[1200; 1700]	1 TS a 10%; 5 AT [2 a 100%; 3 a 10%]	88 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X		X	X	X	X
OO/PA27	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	100%	[1500; 2000]	1 TS a 20%; 3 AT [2 a 30%; 20%]	36 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X	X
OO/PA28	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	100%	[500; 1000]	1 TS a 20%; 3 AT [2 a 30%; 20%]	31 800,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X	X
OO/PA29	Centro Sociocultural	N.º de beneficiários abrangidos	100%	[2000; 2500]	2 TS a 10%; 1 AT a 10%	20 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X	X	X	X
OO/QUAR2.1	Casas das Olaias	Data de disponibilização do equipamento	100%	[14 a 28 fev]	1 TS a 20% 1 AT a 20%	50 000,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X	X	X	X	

*Indicadores e metas revistos em julho 2021

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	O6
OO/PA30	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	Nº de refeições fornecidas	100%	[357 500; 382 250]*	3 TS [15%; 10%; 5%]; 1 CT a 40%; 5 AT [3 a 45%; 40%; 25%; 1 AO a 10%]	2 181 015,19 €	Admin, TIC e viatura		X	X		X	X
OO/PA31	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º de refeições fornecidas	100%	[275 200; 304 000]*	2 TS [25%; 10%]; 1 CT a 35%; 5 AT [45%; 25%; 2 a 20% e 10%]; 1 AO a 85%	1 498 368,79 €	Admin, TIC e viatura		X	X		X	X
OO/PA32	Gestão de cafetarias/bares	Nº de refeições fornecidas	100%	[36 300; 41 250]*	1 TS a 5%; 1 AT a 25%	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura		X	X		X	X
OO/PA33	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	60%	[97%; 99%]	1 TS a 5%; 5 AT [2 a 90%; 85%; 2 a 15%]	61 500,00 €	Admin, TIC e viatura	X	X	X		X	
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades proocoladas	40%	[80%; 90%]				X	X	X		X	
OO/PA34	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	N.º de ações de monitorização presencial	100%	[560; 590]	3 TS [45%; 40%; 35%] 1 CT a 5% 5 AT [4 a 100%; 35%]	40 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X	X		X	X
OO/PA35	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	100%	[150; 200]	3 TS [15%; 10%; 5%]; 1 CT a 5%; 1 AT a 15%	10 000,00 €	Admin, TIC e viatura			X		X	
OO/PA36	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%]	88 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X	X	X	X	
OO/PA37	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	X	
OO/PA38	Estudo de viabilidade da implementação de modo de pagamento através de multibanco no sistema de venda automática de senhas de refeição	Data de submissão do estudo	100%	[15 a 30 junho]	3 TS [10%; 2 a 5%]	Desp. Admin.	Admin, TIC	X	X	X		X	

*Metas e recursos financeiros revistos em 2021

Quadro 6 Direção de Serviços de Apoio à Gestão

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais					
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5	O6
OO/QUAR5	Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	Data de entrega do Plano	100%	[1 a 15 dez]	Grupo de trabalho transversal aos SSAP	Desp. Admin.	Admin, TIC e viatura	X	X	X	X	X	X

Quadro 7 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	O6
OOPA/39	Plano de Comunicação – Fase I: diagnóstico do processo de comunicação nos SSAP	Data de apresentação do relatório de diagnóstico	100%	[15 a 30 out]	2 TS a 20%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X		X		X	
OOQUAR/3.2	Segurança e saúde no Trabalho	N.º de iniciativas implementadas	100%	[4; 8]	1 TS a 10%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X		X	X	X	
OOQUAR/3.3	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	100%	[3; 5]	2 TS a 10%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X		X		X	
OOQUAR/3.4	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	100%	[75%; 85%]	2 TS [30%; 10%]	18 000,00 €	Admin e TIC	X		X		X	X
OOPA/40	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos	100%	10% 19 prot	2 TS a 10%	Desp. Admin.	Admin e TIC			X		X	

Quadro 8 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	O6
OO/PA40	Estudo de viabilidade de pagamento através de referência multibanco	Data de apresentação do estudo de viabilidade	100%	15 a 30 novembro*	1 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC	X		X		X	
OO/QUAR2.2	Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	Data de consignação da obra de recuperação*	100%	1 a 15 outubro	1 TS a 15%; 1 AT a 10%	455 000,00 €	Admin, TIC e viatura		X	X	X	X	
OO/QUAR4	Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores	Data de implementação da aplicação	50%	1 a 15 dezembro*	2 TS a 5% 2 AT a 5% 1 TI a 5%	Desp. Admin.	Admin, TIC	X		X	X	X	
		% de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	50%	[16%; 20%]									

*Metas e recursos financeiros revistos em julho 2021

Quadro 9 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	O6
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 sensibiização de cibersegurança	25%	105				X	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		X	
		4. N.º de trab. abrangidos por ações de formação em competências digitais	25%	45				X	X	X		X	
OO/PA41	Elaboração de manual de procedimentos internos para conceção, acompanhamento e avaliação dos instrumentos de gestão dos SSAP	Data de apresentação do manual	100%	[1 a 15 dez]	2 TS a 10%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X		X		X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Obj Operacionais					
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4	O5	O6
OO/QUAR3.1	Auscultação de trabalhadores dos SSAP	Taxa de resposta ao questionário interno	100%	[65%; 75%]	1 TS a 5%	Desp. Admin.	Admin e TIC	X	X	X	X	X	X
OO/QUAR6	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	20%	[6.000; 8.000]	3 TS a 40% 2 AT a 10% Elementos de outras UO a 1%	Desp. Admin.	Admin e TIC			X		X	X
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	40%	[4,10; 4,70]						X		X	X
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	40%	[3,70; 4,30]						X		X	X
OO/PA42	Renovação do parque informático dos trabalhadores dos SSAP	% postos de trabalho renovados	100%	18%*	1 EI a 5% 2 TI a 8% 1 TS a 5%	31 000,00 €	Admin e TIC	X		X		X	
OO/PA43	Aquisição licenças office 365	Data da disponibilização das licenças	100%	[1 a 15 de dezembro]	1 EI a 10% 2 TI a 25% 1 TS a 5%	35 500,00 €	Admin e TIC	X		X		X	

*Meta e recursos financeiros revistos em julho 2021

V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

O Orçamento Programa dos Serviços Sociais para o ano de 2021 é de 13.804.801,00€, que corresponde ao orçamento de funcionamento.

Quadro 10 Recursos financeiros

Estrutura da Receita		
Receitas correntes		
Transferências Adm Central - OE	3 571 166 €	26,05%
Transferências Adm Central – DGES	22 000 €	0,16%
Taxas, multas e outras penalidades	3 940 €	0,03%
Contribuições - Regimes complementares	6 245 325 €	45,55%
Venda de Serviços: Alimentação e alojamento	2 820 000 €	20,57%
Venda de Serviços: Serv. Sociais, Recreat., Cultura e desporto	830 000 €	6,05%
Venda de Serviços: Rendas Habitações	67 470 €	0,49%
Venda de Serviços: Rendas Edifícios	85 100 €	0,62%
Outras Receitas correntes	60 000 €	0,44%
Outras Receitas		
Reposições não abatidas nos pagamentos	4 800 €	0,04%
SUBTOTAL	**13 709 801 €**	**99,31%**
Receitas de capital		
Activos financeiros: Empréstimos famílias - C/P	90 000 €	94,74%
Activos financeiros: Empréstimos famílias - MLP	5 000 €	5,26%
SUBTOTAL	**95 000 €**	**0,69%**
TOTAL	*13 804 801 €*	*100,00%*

Estrutura da Despesa		
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	3 508 372 €	27,62%
Aquisição de bens	5 190 850 €	40,86%
Aquisição de serviços	3 584 988 €	28,22%
Transferências correntes	140 550 €	1,11%
Outras Despesas Correntes	278 291 €	2,19%
SUBTOTAL	**12 703 051 €**	**92,02%**
Despesas de capital		
Investimentos: Conserv. reparação - Habitações	0 €	0,00%
Investimentos: Conserv. reparação - Edifícios	791 500 €	71,84%
Investimentos: Equipamento de informática	10 000 €	0,91%
Investimentos: Software informático	10 000 €	0,91%
Investimentos: Equipamento administrativo	10 000 €	0,91%
Investimentos: Equipamento básico	185 250 €	16,81%
Activos financeiros	95 000 €	8,62%
SUBTOTAL	**1 101 750 €**	**7,98%**
TOTAL	*13 804 801 €*	*100,00%*

Quadro 11 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

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

Cafetarias

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

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 Sarmento, 5, Lisboa (4 apart.)
	Rua João Chagas, 41, Algés (3 apart.)

VI. RECURSOS HUMANOS

Quadro 12 Recursos Humanos permanentes

Unidade orgânica	Áreas funcionais	Lugares previstos
Direção	Presidente	1
	Vice-Presidente	1
Direção Serviços Ação Social	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	1
	Assistente Técnico	1
Divisão de Ação Social	Chefe Divisão	1
	Técnico Superior	5
	Assistente Técnico	5
Divisão de Atividades Socioculturais	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	14
	Docente	2
	Assistente Técnico	15
	Assistente Operacional	3
Direção Serviços de Gestão de Refeitórios	Diretor de Serviços	1
Divisão de Alimentação	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	1
	Técnico Superior	3
	Assistente Técnico	15
	Assistente Operacional	1
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	2
Divisão de Pessoal e Beneficiários	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	4
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	4
Divisão Financeira e Patrimonial	Chefe Divisão	1
	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
	Técnico de Informática	3
	TOTAL	**130**

VII. PLANO DE FORMAÇÃO

Tendo presente a importância da valorização profissional dos recursos humanos e consequente desenvolvimento de competências como fator decisivo para o melhor desempenho dos SSAP, 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.

São princípios orientadores da formação nos SSAP:

- ✓ Dignificação de todos os profissionais;
- ✓ Igualdade de oportunidades no acesso à formação;
- ✓ Adequação da formação às efetivas necessidades formativas, focadas na criação de valor público conseguido através da prossecução das atribuições dos Serviços, antecipando o futuro, sempre que possível;

Como objetivos genéricos, a formação nos SSAP visa:

- ✓ Promover continuamente a aprendizagem;
- ✓ Melhorar os desempenhos;
- ✓ Criar novas competências, em sintonia com as perspetivas de evolução do organismo;
- ✓ Articular as expectativas pessoais e profissionais dos trabalhadores com os objetivos dos SSAP;
- ✓ Predispor todos os profissionais para processos de mudança;
- ✓ Reforçar a cultura organizacional.

As orientações estratégicas para a formação no ano de 2021 são:

- ✓ A formação em competências de inovação;
- ✓ A formação para dirigentes, designadamente em formato *online*, tornando-o em algumas temáticas, o formato preferencial;
- ✓ A formação, em pelo menos uma área pertinente, da maioria dos trabalhadores;
- ✓ O desenvolvimento de competências comportamentais fundamentais para que os colaboradores adotem as melhores atitudes e comportamentos no seu desempenho profissional e na qualidade do serviço prestado;
- ✓ O desenvolvimento de competências digitais dos dirigentes e dos trabalhadores;
- ✓ A participação em formação de sensibilização e consciencialização dos trabalhadores para lidar com os complexos desafios da segurança do ciberespaço.
- ✓ A formação orientada para proporcionar o aperfeiçoamento profissional e o desenvolvimento de competências técnicas, nomeadamente aquelas que decorrem de alterações legislativas nos domínios da gestão de pessoas, da contratação pública e da 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 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 2020/2021. Neste contexto, 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. 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, designadamente:

- Disponibilização de novas funcionalidades no SIGERB – Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Beneficiário. Dá-se assim continuidade ao objetivo de desmaterialização do relacionamento entre os Beneficiários e os SSAP.
- Promoção da implementação da fatura eletrónica junto dos fornecedores e clientes dos SSAP, alargando o número de entidades aderentes.
- Criação de um grupo de trabalho transversal aos SSAP para elaboração de um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23;
- Concretização de medidas de melhoria resultantes do Plano de Melhorias elaborado na sequência da implementação do modelo de autoavaliação de desempenho organizacional (CAF);
- Realização de estudos de viabilidade de pagamento através de multibanco, quer seja através de módulos integrados no Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição, quer por referência multibanco, nas restantes atividades promovidas pelos SSAP;
- Incremento da promoção de ações *online* destinadas aos beneficiários, especialmente no que respeita à formação sénior, atividades para ativos e outras destinadas a crianças e jovens;
- Aposta na dotação de meios técnicos para realização de trabalho remoto, com destaque para aquisição de portáteis e plataformas de conversação *online*;
- Concretização das medidas a cargo dos SSAP integradas na Estratégia Nacional da Segurança do Ciberespaço;
- Incremento de acessos à rede *Wifi*, destacando-se os equipamentos destinados a descendentes de beneficiários deslocados das suas áreas de residência;
- Aquisição de Licenças office 365 com a vertente de serviços *Web*;
- Conceção de aplicação informática interna para gestão de pedidos de intervenção;

- Aumento da % do n.º de senhas adquiridas através do Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição;
- Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários através da aplicação de questionários de satisfação, visando a adequação e melhoria continua dos mesmos.

X. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Os SSAP não preveem, em 2021, a realização de campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº 95/2015, de 17 de agosto.

XI. ANEXOS

1. QUAR	51
2. Fichas de suporte aos Objetivos Operacionais de QUAR	57
3. Mapa de pessoal	79

Serviços Sociais da Administração Pública, 19 de julho de 2021

QUAR
Quadro de Avaliação e Responsabilização

2021

MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Versão 2021.07.19

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 (Decreto-Lei n.º 49/2012 de 29 de fevereiro)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1. Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados

OE2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP

OE3. Generalização dos benefícios sociais

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA									**Pond**	**50%**
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023									**Peso**	**15%**
INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	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				1645	0	2056*	25			
IND2. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança				105	0	130	25			
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança				2	0	4	25			
Ind4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais				45	0	56*	25			

**Optou-se pelo valor de convenção para o VC*

O2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade*							Peso		35%
INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"				52	7	32	60			
IND6. N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação no edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa*				281	7	258	40			

*Enquadramento e indicador revistos em julho 2021

O3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação							Peso		50%
INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	65%	65%	65%	70	5	100	25			
IND8. N.º de ações de formação/sensibilização em matéria de SST			3	6	2	10*	25			
IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação			3	4	1	6*	25			
IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional			75%	80	5	100	25			

**Optou-se pelo valor de convenção para o VC*

OBJETIVOS OPERACIONAIS		
EFICIÊNCIA	**Pond**	**10%**

O4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos							Peso		100%
INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classificação
IND11. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção				18%	2%	25%	100			

OBJETIVOS OPERACIONAIS		
QUALIDADE	**Pond**	**40%**
O5. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	**Peso**	**35%**

INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classificação
IND12. N.º de dias de calendário para entrega do Plano	-	-	-	342	7	319	100			

O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP							**Peso**		**65%**	
INDICADORES	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classificação
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1/5]	4,60	4,65	4,67	4,40	0,30	5	55			
IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1/5]	4,17	4,17	-	4,00	0,30	5	45			

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					**Objetivos mais relevantes**	
	Planeado	Realizado	Taxa realização Parâmetros/Objet	Classificação	Pond	Id
EFICÁCIA	**50%**					
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço - ENSC 2019/2023	15%				0,075	
O2. Incrementar a disponibilização de equipamentos em Lisboa para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a esta cidade	35%				0,175	**R**
O3. Promover medidas de boa gestão dos trabalhadores, no âmbito da sua participação na gestão dos serviços; da segurança e saúde no trabalho; da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação	50%				0,25	**R**
EFICIÊNCIA	**10%**					
O4. Reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção em equipamentos hoteleiros e sociais através da conceção de um sistema informático para gestão dos mesmos	100%				0,10	
QUALIDADE	**40%**					
O5. Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para os SSAP 22/23	35%				0,14	
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	65%				0,26	**R**
TAXA REALIZAÇÃO FINAL	**100%**				**1,00**	

Indicadores	Fonte verificação	Justificação Valor Crítico
IND1. N.º de beneficiários aposentados abrangidos pelo Plano para a diminuição da iliteracia digital, inserido no programa de Formação Sénior	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; 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	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	N.º máximo de postos de trabalho ocupados
IND3. N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	N.º máximo de técnicos de informática existentes nos SSAP
IND4. N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Relatório da formação	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização das "Casas das Olaias"	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	N.º de dias mínimo para a conclusão sem qualquer constrangimento ou imprevisto
IND6. N.º de dias de calendário para consignação da obra de recuperação	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Mapas de obra; Termo de consignação	N.º de dias mínimo para a conclusão sem qualquer constrangimento ou imprevisto
IND7. Taxa de resposta ao questionário de satisfação interno	Relatório de avaliação da satisfação dos trabalhadores; Surveymonkey	Valor máximo possível (100%)
IND8. N.º de ações de formação/sensibilização em matéria de SST	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND9. N.º de iniciativas no âmbito da conciliação	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND10. % de trabalhadores com frequência de, pelo menos, 1 ação de formação profissional	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Relatório da formação	Valor máximo possível (100%)
IND11. % de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; outputs da aplicação informática	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND12. N.º de dias de calendário para entrega do Plano	Mapas e relatórios de monitorização mensal, trimestral e anual; Plano	N.º de dias mínimo para a entrega sem qualquer constrangimento ou imprevisto
IND13. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Questionários, Surveymonkey, mapas de registo, relatórios analíticos	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND14. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Questionários, Surveymonkey, mapas de registo, relatórios analíticos	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)

Recursos Humanos

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados	Desvio	Taxa de Execução
		Efetivos	Pontos			
Direção superior	20	2	40			
Direção intermédia	16	9	144			
Técnico Superior	12	40	480			
Coordenador Técnico	9	5	45			
Informáticos	9	3	27			
Assistente Técnico	8	59	472			
Assistente Operacional	5	12	60			
TOTAL		**130**	**1268**			

N.º trabalhadores a exercer funções no serviço	31.12.2019	31.10.2020	Previsto 31.12.2021
	112	109	130

Recursos Financeiros

Designação	Planeado	Inicial	Corrigido	Execução	Saldo	Taxa de Execução
Orç funcionamento	**13.804.801,00€**					
Despesas c/Pessoal	3.508.372,00€					
Aquisição bens e serviços	8.775.838,00€					
Outras despesas correntes	418.841,00€					
Despesas de capital	1.101.750,00€					
PIDDAC	-€					
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	**13.804.801,00€**					

FICHAS DE SUPORTE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUAR

Cód.	Designação	Responsabilidade
OO/QUAR1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço	DPTTI
OO/QUAR2.1	Disponibilizar as “Casas das “Olaias”	DASC
OO/QUAR2.2	Recuperar o edifício da Rua António Nobre, 53, Lisboa	DFP
OO/QUAR3.1	Auscultação dos trabalhadores dos SSAP	DPTTI
OO/QUAR3.2	Segurança e saúde no Trabalho	DPB
OO/QUAR3.3	Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores dos SSAP	DPB
OO/QUAR3.4	Formação e qualificação dos trabalhadores	DPB
OO/QUAR4	Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores	DFP
OO/QUAR5	Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP 22/23	DSAG
OO/QUAR6	Avaliar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	DPTTI e restantes UO

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço	**OO/QUAR 1**

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPTTI: Divisão de Planeamento Técnico e TI

CALENDARIZAÇÃO

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 2020/2021. 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
	Ind2: N.º de trabalhadores abrangidos por ações de sensibilização no âmbito da cibersegurança	105
	Ind3: N.º de técnicos de informática abrangidos por ações de formação técnica no âmbito da segurança	2
	Ind4: N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em competências digitais	45

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**
Atividades/Ações	**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/sensibilização					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	2021

DESIGNAÇÃO	CÓDIGO
Disponibilização das "Casas das "Olaias"	OO/QUAR 2.1

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Ação Social **DASC: Divisão de Atividades Socioculturais**

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Colocar à disposição as Casas das Olaias, em condições funcionais, maximizando a sua utilização e prestando um serviço de qualidade a beneficiários familiares, descendentes, dos beneficiários dos SSAP que se encontrem deslocados das suas residências.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Data de disponibilização do equipamento	[45; 59] 14 a 28 fevereiro

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	1	20%	DASC
Assistente(s) Técnico(s)	1	20%	DASC

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura
Financeiros	50 000,00€

CRONOGRAMA

Disponibilização das "Casas das "Olaias"	**Tempo de Execução**				**OO/QUAR2.1**
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1.Proceder ao levantamento das necessidades;	X	X			DASC/DFP
2.Elaborar proposta de manifestação da necessidade para a aquisição de bens e serviços;	X	X			DASC/DFP
3.Apoiar o desenvolvimento dos procedimentos no âmbito da Contratação Pública;	X	X	X		DASC/DFP
4.Articular com as áreas intervenientes;	X	X	X	X	DASC/DFP/DAS
5.Acompanhar e apoiar o desenvolvimento dos processos de forma a tornar estas casas aptas a receber beneficiários;	X	X	X		DASC/DFP
6. Realizar visitas técnicas	X	X	X	X	DASC/DFP
7.Gerir administrativa e financeiramente o projeto;	X	X	X	X	DASC/DFP
8.Monitorizar e avaliar os resultados elaborando mapas estatísticos, documentos/estudos de apoio à Gestão.	X	X	X	X	DASC/DSAS/DPTTI

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53 Lisboa

CÓDIGO

OO/QUAR 2.2

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

Recuperação do edifício sito na Rua António Nobre, constituído por 10 apartamentos e uma loja, para ocupação temporária por beneficiários, em deslocações a Lisboa.*

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP*	Data de consignação da obra de recuperação	[274; 288] 1 a 15 de outubro

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

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

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos afetos ao projeto
Financeiros	Recursos financeiros: € 455.000,00*

*Enquadramento, âmbito, indicor e recursos financeiros revistos em julho 2021

CRONOGRAMA*

Recuperação do edifício da Rua António Nobre, 53 Lisboa	**Tempo de Execução**				**OO/QUAR2.2**
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Preparação do projeto	X	X	X		DFP
2.Elaborar proposta de manifestação da necessidade			X		DFP
3.Preparar as peças do procedimento			X		DFP
4.Desenvolver o procedimento no âmbito da Contratação Pública até à celebração do contrato			X		DFP
5.Consignação da obra				X	DFP

*Cronograma revisto em julho 2021 na sequência das alterações efetuadas ao projeto

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2020

DESIGNAÇÃO

Auscultação dos trabalhadores dos SSAP

CÓDIGO

OO/QUAR 3.1

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		

BREVE DESCRIÇÃO

Para aferir a perceção que os trabalhadores têm do desempenho da organização a diversos níveis, os SSAP aplicam um questionário de avaliação da satisfação a todos os seus trabalhadores e dirigentes intermédios. Os resultados são tratados estatisticamente e as questões de resposta aberta analisadas por conteúdos, sendo o relatório final sintético, divulgado na Intranet dos SSAP.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Trabalhadores dos SSAP	1. Taxa de resposta ao questionário interno; 2. Nível médio global de satisfação	1. [65%; 75%] 2. [3; 3,5]

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico superior	1	5%	DPTTI

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Auscultação dos trabalhadores dos SSAP	Tempo de Execução				OO/QUAR 3.1
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Análise e validação do modelo de questionário a aplicar	X				DPTTI
2. Aplicação de questionários trabalhadores e dirigentes intermédios	X	X			DPTTI, trabalhadores e dirigentes
3.Tratamento de dados	X	X			DPTTI
4.Elaboração de relatório analítico	X	X			DPTTI
5. Divulgação dos resultados pelos trabalhadores e dirigentes					DPTTI e restantes UO

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Segurança e Saúde no Trabalho	**OO/QUAR 3.2**

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPB: Divisão de Pessoal e Beneficiários

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Incrementar as iniciativas que têm vindo a ser concretizadas no âmbito da promoção da segurança e saúde no trabalho, realizando ações de formação e/ou de sensibilização nestas temáticas, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Trabalhadores dos SSAP	N.º de ações de formação e ou sensibilização	[4; 8]

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnica(s) superior(es)	1	10%	DPB

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Segurança e Saúde no Trabalho	Tempo de Execução				OO/QUAR3.2
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Recolher informações/sugestões junto das UO para as iniciativas a desenvolver	X	X	X	X	Todas as UO
2. Conceber e propor superiormente as ações de formação e ou de sensibilização a desenvolver	X	X	X	X	DSAG/DPB
3. Concretizar as ações propostas	X	X	X	X	DSAG/DPB
4. Monitorizar e avaliar a execução do projeto		X	X	X	DSAG/DPB

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	**OO/QUAR 3.3**

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPB: Divisão de Pessoal e Beneficiários

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Não obstante as iniciativas levadas a cabo durante o ano de 2020 no âmbito da conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores dos SSAP, entende-se implementar, em 2021, novas iniciativas que visem melhorar o seu bem-estar o que consequentemente se refletirá não só na vida profissional mas também na vida pessoal e familiar.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Trabalhadores dos SSAP	N.º de iniciativas implementadas	[3; 5]

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnicas superiores	2	10%	DPB/Relações Públicas

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	Tempo de Execução				OO/QUAR 3.3
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Recolher informações/sugestões junto das UO para as iniciativas a desenvolver	X				Todas as UO
2. Conceber e propor superiormente a metodologia a adotar no projeto		X			DSAG/DPB
3. Divulgar internamente o projeto		X	X	X	DSAG/DPB
4. Concretizar os objetivos/ações propostos		X	X	X	DSAG/DPB
5. Monitorizar o projeto		X	X	X	DSAG/DPB

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Formação e qualificação dos trabalhadores	**OO/QUAR 3.4**

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPB: Divisão de Pessoal e Beneficiários

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Garantir o acesso a formação aos trabalhadores e dirigentes nas seguintes áreas estratégicas e operacionais:

1. Competências em Inovação;
2. Competências em Liderança;
3. Competências Digitais
4. Competências Comportamentais;
5. Competências em Qualidade e Eficiência;
6. Competências Técnicas.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Trabalhadores e dirigentes dos SSAP	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	[75%; 85%]

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	% de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	2	30%; 10%	DPB

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos afetos ao projeto
Financeiros	18.000,00€

CRONOGRAMA

Formação e qualificação dos trabalhadores	Tempo de Execução				OO/QUAR 3.4
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Definição de pressupostos para propostas de formação	X				Direção e DSAG/DPB
2. Manifestação de necessidades de formação	X				SSAP
3. Proposta de Plano de Formação	X				DSAG/DPB
4. Aprovação do Plano de Formação	X				Direção
5. Execução do Plano de Formação	X	X	X	X	DSAG/DPB
6. Relatório final				X	DSAG/DPB

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores	**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		

BREVE DESCRIÇÃO

Criação de uma ferramenta informática que permita acompanhar com maior rigor o cumprimento das obrigações dos diversos contratos de manutenção dos SSAP e reduzir o tempo médio de execução dos pedidos de intervenção dos equipamentos hoteleiros e sociais, disponibilizando informação atempada do estado dos pedidos às diversas unidades orgânicas, assim como acompanhar o circuito das faturas de fornecedores, desde a sua entrada até ao seu pagamento.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) E META(S)

Âmbito	Indicador/es e Ponderação	Meta/s
SSAP	Data de implementação de aplicação informática. P=50%	1 a 15 dezembro*
SSAP	% de redução do tempo médio de execução dos pedidos de intervenção P=50%	16% a 20%

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico(s) Superior(es)	2	5%	DFP/DPTTI
Assistente Técnico	2	20%	DFP/SP
Técnico de informática	1	5%	DPTTI

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

*Meta revista em julho 2021

CRONOGRAMA

Conceção de um sistema informático para gestão dos pedidos de intervenção e acompanhamento do circuito das faturas de fornecedores	**Tempo de Execução**				**OO/PA4**
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1.Reuniões de trabalho com a DPTTI	X	X			DFP, DPTTI
2. Desenhar solução, testes e apresentação às diversas unidades orgânicas	X	X	X		DFP, DPTTI
3.Implementação				X	DFP
4. Monitorização				X	DFP

*Cronograma revisto em julho 2021 na sequência das alterações efetuadas ao projeto

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2021

DESIGNAÇÃO

	CÓDIGO
Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP 22/23	**OO/QUAR 5**

RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO

DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão

CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Com este projeto pretende-se em 2021 criar um grupo de trabalho transversal aos SSAP para conceção do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental para o biénio 2022/2023. Muito embora os SSAP tenham vindo a concretizar diversas iniciativas neste âmbito, importa agora compilar toda a informação sobre este assunto num documento único que integre as medidas internas e externas a levar a cabo por esta instituição, em diversas vertentes, nos próximos 2 anos.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) E META(S)

Âmbito	Indicador	Meta
Trabalhadores e beneficiários dos SSAP	Data de entrega do Plano	[335; 349] 1 a 15 dezembro

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Grupo de trabalho	n.a.	5%	Todas

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura

CRONOGRAMA

Conceber um Plano de Responsabilidade Social e Ambiental SSAP 22/23	Tempo de Execução				OO/QUAR5
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Envolvimento das UO na seleção de trabalhadores para constituição do grupo de trabalho	X				DSAG/DSAS/DSGR
2. Proposta de criação de grupo de trabalho, objetivos e metodologia	X				DSAG
3. Pesquisa interna e externa sobre a matéria	X	X			Grupo Trabalho
4. Reuniões de trabalho	X	X	X	X	Grupo Trabalho
5. Elaboração do documento final			X	X	Grupo Trabalho
6. Apresentação do Plano aos trabalhadores dos SSAP				X	Grupo Trabalho e restantes trabalhadores

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE	2020

DESIGNAÇÃO	CÓDIGO
Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	**OO/QUAR 6**

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	1. N.º de questionários tratados P=20% 2. Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais P=40% 3. Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições P=40%	1. [6.000; 8.000] 2. [4,10; 4,70] 3. [3,70; 4,30]

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico superior	3	40%	DPTTI
Assistente técnico	2	10%	Secretariado
Elementos de outras UO	6	1%	DASC; DA

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	Tempo de Execução				OO/QUAR6
Atividades/Ações	**1º Trim**	**2º Trim**	**3º Trim**	**4º Trim**	**Serviços Intervenientes**
1. Aplicação de questionários aos trabalhadores dos SSAP	X				DPTTI e restantes UO
2. Aplicação de questionários aos beneficiários dos SSAP que usufruem dos benefícios	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
3.Inserção de dados	X	X	X	X	DPTTI e Secretariado
4.Tratamento de dados	X	X	X	X	DPTTI
5.Elaboração de relatórios analíticos	X	X	X	X	DPTTI

Mapa de pessoal 2021

	SERVIÇOS SOCIAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA														
Atribuições/competências/actividades	**Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de atividades**	**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												
	Subtotal	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		**2**	
	Total	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		**2**	
	Direção de Serviços de Ação Social			1											
Comp 1.0.1.						1							1- Sociologia		
Comp 1.0.2											1				
	Subtotal	*0*	*0*	*1*	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*		**3**	
	Divisão de Ação Social				1										
Comp 1.1.1 a 1.1.5. e 1.1.9.						5							4 - Serviço Social 1 - Psicologia		
Comp 1.1.6 a 1.1.8											5				
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*5*	*0*		**11**	
	Divisão de Atividades Sócio-Culturais				1										
Comp 1.2.1						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				

Atribuições/competências/actividades	Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de atividades	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 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				
Comp 1.2.7												1			
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*14*	*2*	*0*	*0*	*0*	*15*	*3*		**35**	
	Total (DSAS)	*0*	*0*	*1*	*2*	*20*	*2*	*0*	*0*	*0*	*21*	*3*		**49**	
	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios			1											
	Subtotal	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		**1**	
	Divisão de Alimentação				1										
Comp 2.1.1 a 2.1.7						3							1- Direção e Gestão Hoteleira ou Produção Alimentar em Restauração		
Comp 2.1.1 a 2.1.7											10				
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*10*	*0*		**14**	
Comp 2.2.1 a 2.2.5	Secção de Alimentação									1					
Comp 2.2.1 a 2.2.5											5				
Comp 2.2.1 a 2.2.5												1			
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*5*	*1*		**7**	
	Total (DSGR)	*0*	*0*	*1*	*1*	*3*	*0*	*0*	*0*	*1*	*15*	*1*		**22**	

	SERVIÇOS SOCIAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA														
Atribuições/competências/actividades	**Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de atividades**	**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 Apoio à Gestão			1											
Comp 3.0.1						2							2- Direito		
	Subtotal	*0*	*0*	*1*	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		**3**	
	Divisão de Pessoal e Beneficiários				1										
Comp 3.1.0.1						2									
Comp 3.1.0.2						2							2- Comunicação ou Relações Públicas		
Comp 3.1.0.2											4				
Comp 3.1.0.2												1			
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*4*	*0*	*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			
	Subtotal	*0*	*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				
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*3*	*0*		**4**	
	Divisão Financeira e Patrimonial				1										
Comp 3.2.0.1						5							3- Economia, Gestão Finanças ou Contabilidade		
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*		**6**	

	SERVIÇOS SOCIAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA													
Atribuições/competências/actividades	**Unidade orgânica/centros de competência ou de produto/área de atividades**	**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 3.2.1.1	Secção de Contabilidade									1					
Comp 3.2.1.1											5				
	Subtotal	*0*	*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			
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*3*	*4*		**8**	
Comp 3.2.3.1	Tesouraria										3				
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*3*	*0*		**3**	
	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação				1										
Comp 3.3.1 a 3.3.9						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						
	Subtotal	*0*	*0*	*0*	*1*	*3*	*0*	*1*	*3*	*0*	*1*	*0*		**9**	
	Total (DSAG)	*0*	*0*	*1*	*3*	*14*	*0*	*1*	*3*	*4*	*23*	*8*		***57***	
	Total Geral	**1**	**1**	**3**	**6**	**37**	**2**	**1**	**3**	**5**	**59**	**12**		**130**	