



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

PLANO DE ATIVIDADES

2024

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

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

- Lei n. º38/2023 de 2 de agosto - Lei das Grandes Opções para 2023/2026;
- Programa do XXII Governo;
- Proposta de Lei n. º109/XV/2, que apresenta o Orçamento de Estado para o ano de 2024;
- Circular Série A N. º1408: Instruções para preparação do OE para 2024;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado – RCM n. º55/2020 de 31 de julho.

Conta ainda, para a sua construção, com as orientações do Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS) e do Núcleo de Coordenação Estratégica da Secretaria-Geral da Presidência de Conselho de Ministros.

Em 2024, para além do desenvolvimento habitual dos projetos afetos às áreas de negócio, destinados aos beneficiários dos SSAP e seus familiares, no âmbito da ação social, atividades socioculturais e gestão de equipamentos sociais (refeitórios e equipamentos de aluguer temporário); salientam-se iniciativas transversais ao organismo, de caráter interno, como o são a implementação de medidas na esfera do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental e a gestão eficiente dos recursos materiais, cujo impacto se repercute na relação que os SSAP mantêm com os seus parceiros.

Numa perspetiva externa, dar-se-á atenção à recuperação dos equipamentos sociais espalhados pelo país, com especial enfoque na reabilitação de diversos espaços na Estalagem de Évora, com a finalidade de oferecer mais e melhores condições aos beneficiários que dela pretendam usufruir; condições estas que se materializam numa maior oferta de espaços de alojamento. A motivação para esta aposta prende-se com a procura deste alojamento, traduzida em elevadas taxas de ocupação anuais, quer no que respeita a quartos ou camas em camarata.

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

A aquisição pelo Estado do edifício onde se encontra localizada atualmente a sede da Caixa Geral de Depósitos, na Av. João XXI em Lisboa e a passagem de Ministérios e de organismos da Administração Central para o edifício em causa, exigirá destes Serviços Sociais, durante o ano de 2024, uma reflexão profunda sobre esta nova realidade, numa perspetiva de rentabilização dos equipamentos e espaços sociais ali existentes, repensando a melhor forma de os afetar e disponibilizar à generalidade dos trabalhadores da Administração Pública.

Com este novo enquadramento, será preciso equacionar a possibilidade de os SSAP virem a explorar novas áreas de atuação ou respostas sociais, em especial as relacionadas com a conciliação das diferentes esferas da vida – profissional, pessoal e familiar - dos trabalhadores da Administração Pública.

Neste contexto, continuarão a ser aprofundados os contactos existentes entre os SSAP, a Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros e os Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos, entidade que presentemente gere aqueles espaços, no sentido de assegurar a transição para a nova realidade, acautelando os diversos interesses envolvidos.

Dar-se-á ainda continuidade à aferição da satisfação dos beneficiários com os benefícios promovidos, especificamente no que respeita às atividades socioculturais e prestação de serviço de refeições, com a aplicação e tratamento de cerca de 10.000 inquéritos.

A estratégia a prosseguir em concreto, em 2024, por estes serviços, sustenta-se nos seguintes **objetivos estratégicos**:

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

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

OE3: Generalizar os benefícios sociais

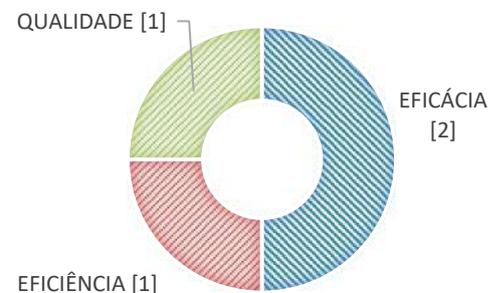
De acordo com os objetivos estratégicos que têm vindo a ser prosseguidos, destacam-se alguns dos projetos que têm contribuído, não só, para a consolidação e incremento da qualidade nas respostas sociais disponibilizadas aos beneficiários, mas também para uma melhoria transversal ao nível das condições de trabalho dos trabalhadores (de ordem tecnológica e/ou social), possibilitando a melhoria geral do desempenho, com reflexos diretos ao nível externo.

- Recuperação, manutenção e rentabilização dos equipamentos sociais de férias e lazer;
- Auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição com a finalidade de tornar este sistema mais robusto, moderno e eficaz, com ganhos na gestão interna e utilização pelos beneficiários;
- Disponibilização de pagamento através de referência multibanco ou DUC nas atividades e serviços;
- Operacionalização das medidas aprovadas para 2024 no âmbito do PRSA, com reflexos nas áreas:
 - ✓ Formação, sensibilização e consciencialização para a sustentabilidade social e ambiental;

- ✓ Segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores;
 - ✓ Implementação de boas práticas em matérias de responsabilidade social e ambiental;
 - ✓ Celebração de parcerias com organizações do tecido social e ambiental para rentabilização de sinergias ao nível da partilha de conhecimentos e ações de carácter comunitário.
- Promoção da gestão eficiente dos recursos energéticos, hídricos e materiais, com execução de medidas enquadradas no Plano de eficiência energética ECO.AP;
 - Avaliação da satisfação dos beneficiários com as atividades e serviços disponibilizados e consequente introdução de melhorias.

Como suporte aos objetivos operacionais de QUAR e do Plano de Atividades, os SSAP apresentam um total de 45 projetos (4 destes sustentam o QUAR do organismo), distribuídos da seguinte forma pelos parâmetros de referência.

Para garantir a realização dos projetos referidos bem como atividades correntes, em 2024, os SSAP contam com um mapa de pessoal com 132 efetivos. O seu orçamento global é de 15.453.871,00€, sendo 3.744.007€ proveniente de Receita de Impostos, 11.680.020€ de Receitas Próprias e 29.844€ de Transferências da Administração Central.



ÍNDICE GERAL

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	2
NOTA INTRODUTÓRIA	6
I. OS SSAP	7
II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO	10
III. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA	13
1. Objetivos Estratégicos	14
2. Objetivos Operacionais de QUAR e de Plano de Atividades	21
IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER.....	31
V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS	39
VI. RECURSOS HUMANOS	43
VII. PLANO DE FORMAÇÃO	44
VIII. ESTRATÉGIA NACIONAL PARA SEGURANÇA DO CIBERESPAÇO	45
IX. PLANO NACIONAL DE COMBATE AO RACISMO E DISCRIMINAÇÃO 21 – 25	46
X. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	46
XI. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	47
XII. ANEXOS.....	48

ÍNDICE DIAGRAMAS / QUADROS

Diagrama 1. Organograma dos SSAP	8
Diagrama 2. <i>Stakeholders</i>	10
Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP	11
Diagrama 4. Serviços/Produtos de Ação Social Complementar	13
Quadro 1. QUAR dos SSAP 2024	21
Quadro 2. Objetivos operacionais face aos objetivos estratégicos	22
Quadro 3. Divisão de Ação Social	32
Quadro 4. Divisão de Atividades socioculturais	33
Quadro 5. Divisão de Alimentação	35
Quadro 6. Divisão de Pessoal e Beneficiários	36
Quadro 7. Divisão Financeira e Patrimonial	37
Quadro 8. Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação	37
Quadro 9. Recursos financeiros	39
Quadro 10. Recursos patrimoniais	40
Quadro 11. Recursos humanos permanentes	43

NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de atividades dos organismos da Administração Pública é um instrumento indispensável à definição da estratégia, hierarquia de opções e programação das subsequentes ações, bem como à afetação de recursos humanos, financeiros ou patrimoniais. O Plano de atividades dos SSAP segue o previsto na Lei n. 966-B/2007, de 28 de dezembro no que ao SIADAP1 se refere, assim como o Decreto-Lei n. 183/96, de 27 de setembro, que enquadra a atuação dos organismos no ciclo anual de gestão.

Nesta medida, através do seu Plano de atividades, os SSAP pretendem em 2024 potenciar os seus recursos mediante uma gestão eficiente dos mesmos para que possam ser disponibilizados diligentemente os benefícios adstritos às suas atribuições, com a qualidade que até hoje tem apresentado. O planeamento estratégico de 2024 continua a acomodar, na atuação deste organismo, melhorias nos processos internos com ganhos qualitativos repercutidos na relação com os beneficiários.

Serão assim descritos os principais objetivos estratégicos, cujo desdobramento nos objetivos operacionais e respetivas atividades, com alocação de diferentes recursos, enforma a ação esperada dos SSAP no próximo ano. De notar o contributo prévio de todas as unidades orgânicas e dos seus trabalhadores na reflexão e construção deste instrumento, onde se pretende o envolvimento e compromisso de todos para com os propósitos agora estabelecidos. São realizadas reuniões regulares entre a Direção, Planeamento e restantes Unidades Orgânicas de forma a promover ajustes e validar a estrutura composta por objetivos estratégicos/operacionais e recursos disponíveis que dão corpo ao documento.

Este é um instrumento de gestão amplamente participado pelos trabalhadores, especialmente por ser da sua competência a elaboração das fichas de suporte, em reflexão conjunta com os dirigentes quanto à estimativa financeira e de recursos humanos a aportar a cada um, bem como qual o indicador e meta. Da compilação, uniformização e aprovação interna das fichas de suporte, nasce a base que sustenta estes instrumentos. Para além da construção do plano, os trabalhadores têm acesso ao resultado das suas monitorizações (*dashboards* mensais e relatórios trimestrais) bem como ao processo de revisão, caso se entenda necessário.

Salienta-se também a flexibilidade a que deve responder este instrumento considerando o ambiente dinâmico que as organizações vivem atualmente, não descurando a eventual necessidade da sua oportuna revisão, face aos resultados das monitorizações regulares a que é sujeito.

I. OS SSAP

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

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

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

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



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

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

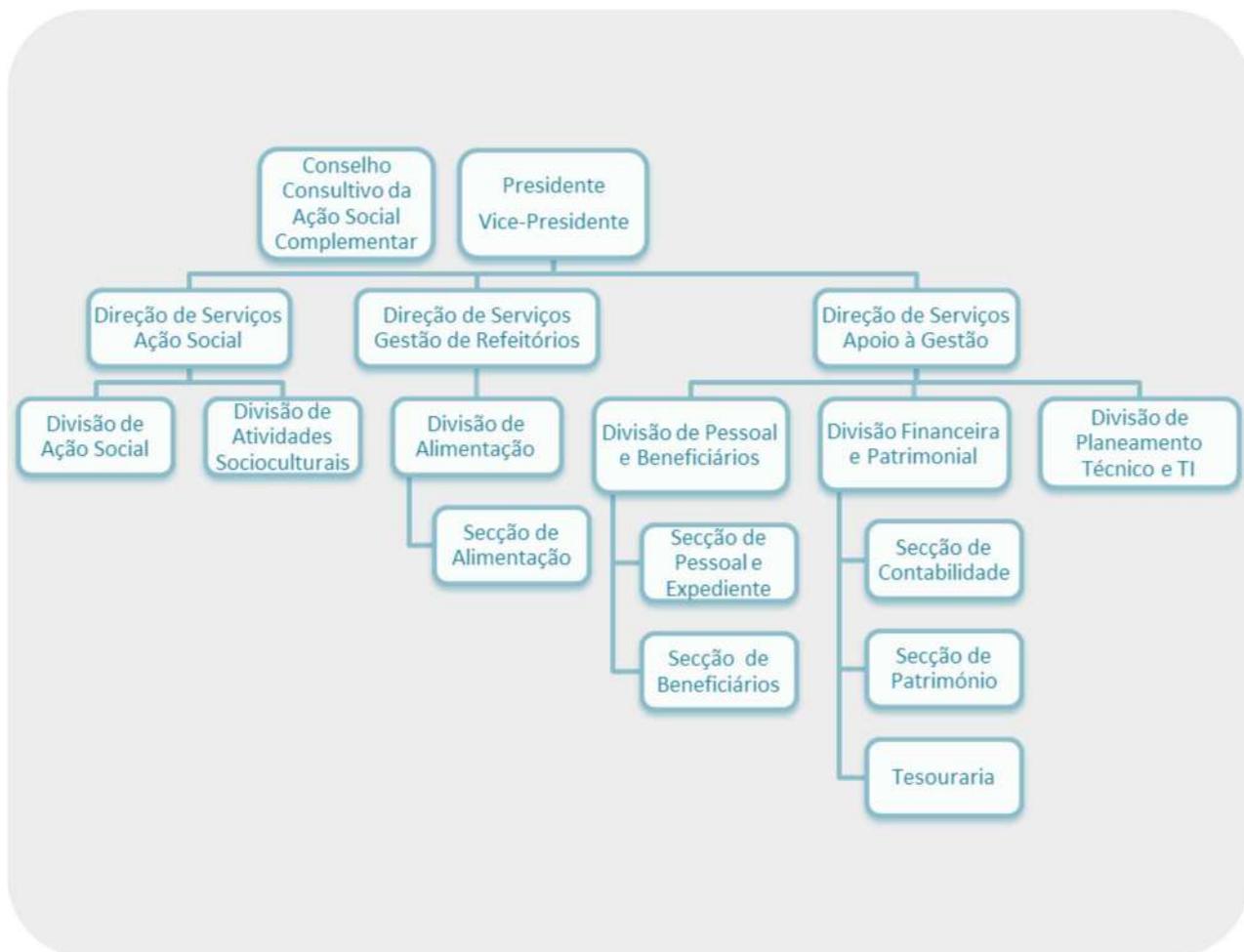
A orgânica dos SSAP foi aprovada pelo Decreto-Regulamentar n.º 49/2012, de 29 de fevereiro. Em consonância com a sua missão, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

- 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; participações dos serviços e fundos autónomos, das entidades públicas empresariais e da segurança social e, por último, pelas dotações atribuídas através do Orçamento do Estado.

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

Diplomas orgânicos e estrutura:

- ✓ Orgânica do XXII Governo - Decreto-Lei nº 169B/2019 (artigo 21º - Modernização do Estado e da Administração Pública)
- ✓ Aprova a orgânica dos SSAP – Decreto-Lei nº49/2012
- ✓ Estrutura nuclear dos SSAP - Portaria 116/2012
- ✓ Unidades Orgânicas Flexíveis - Despacho nº 8186/2012
- ✓ Extinção do Subsistema de Saúde do Ministério da Justiça - Decreto-Lei nº 11/2011

Ação Social Complementar:

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

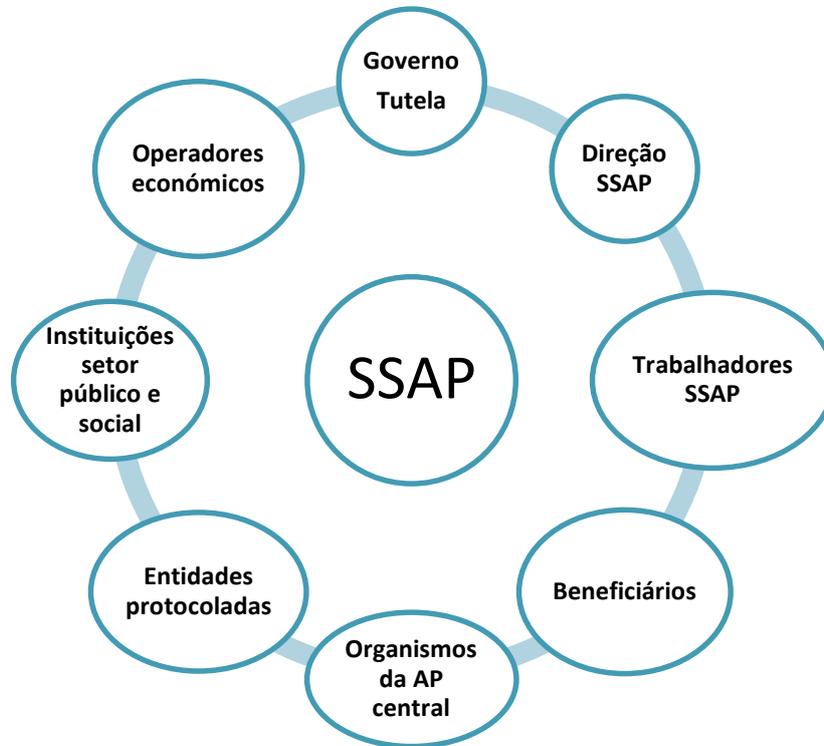
Comparticipação:

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

II. AMBIENTE INTERNO E EXTERNO

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

Diagrama 2. *Stakeholders*



Enquanto *stakeholders* internos, destacam-se a Direção e os trabalhadores dos SSAP, o primeiro grupo enquanto líder de topo na definição da estratégia para prossecução das atribuições deste organismo e o segundo grupo, enquanto agentes comprometidos com o serviço e motivados na operacionalização dessa estratégia.

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

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

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.

Diagrama 3. Análise SWOT dos SSAP

SWOT		Positivos	Negativos
Internos (Organização)	Pontos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitação profissional geral proporcionada ✓ Trabalhadores qualificados e motivados ✓ Boas condições de trabalho ✓ Capacidade instalada de resposta ✓ Equipamentos sociais requalificados ✓ Autonomia financeira ✓ Aposta nas TIC (postos de trabalho móveis e adoção do <i>office 365</i>) ✓ Cultura de Serviço Público ✓ Investimento na capacitação técnica e de formação dos trabalhadores para prestação mais flexível do trabalho, com destaque para o trabalho corporativo e utilização de plataformas de comunicação <i>online</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grande mobilidade dos Recursos Humanos ✓ Fraca capacidade de retenção de Recursos Humanos ✓ Morosidade dos processos aquisitivos centralizados ✓ Carência de oferta de formação específica na área da <i>ação social complementar</i> ✓ Dificuldade em desenvolver mais respostas sociais para além das existentes ✓ Sistema de comunicação organizacional pouco definido ✓ Condicionismos na utilização das receitas próprias
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relação de proximidade com os beneficiários ✓ Nível de satisfação positivo dos beneficiários ✓ Dispersão geográfica dos beneficiários ✓ Novo perfil do beneficiário ✓ Consolidação das relações interinstitucionais ✓ Cultura de complementaridade institucional ✓ Inclusão em planos e estratégias nacionais ✓ Abrangência de beneficiários de outras áreas geográficas do país através do recurso a plataformas <i>online</i> ✓ Divulgação dos SSAP em plataformas centrais como a “Bússola” 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 <i>ação social complementar (que não Serviços Sociais)</i> ✓ Rácio financiamento/beneficiário ✓ Clima de instabilidade, causado pelo conflito armado Rússia/Ucrânia com repercussões na inflação; ✓ Clima de incerteza face à situação política nacional (último trimestre de 2023); ✓ Hábitos adquiridos durante a pandemia como p.e. confinamento
Externos (Ambiente)			

Numa perspetiva interna, constata-se que, muito embora os SSAP se deparem com constrangimentos naturais à dinâmica das organizações públicas, os seus pontos fortes, no que se relaciona especificamente com a qualidade do seu capital humano, constituem sólidos alicerces para fazer face a eventuais ameaças externas, como a que se viveu recentemente com a pandemia por Covid-19. Em concreto, apesar de esta ter constituído uma ameaça, revelou-se também uma oportunidade para explorar novas formas de chegar aos beneficiários, que geograficamente se encontram dispersos pelo continente e ilhas. Também nos processos internos de trabalho, o confinamento acelerou a adoção de novos meios tecnológicos, de forma a garantir a comunicação e o trabalho remoto e conseqüentemente, a prossecução dos objetivos do serviço.

A eficácia nestes processos, tem muito a ver com a capacidade de enfrentar a mudança, transformando as ameaças externas em oportunidades de evolução e crescimento dos serviços, bem como dos seus trabalhadores e demais colaboradores.

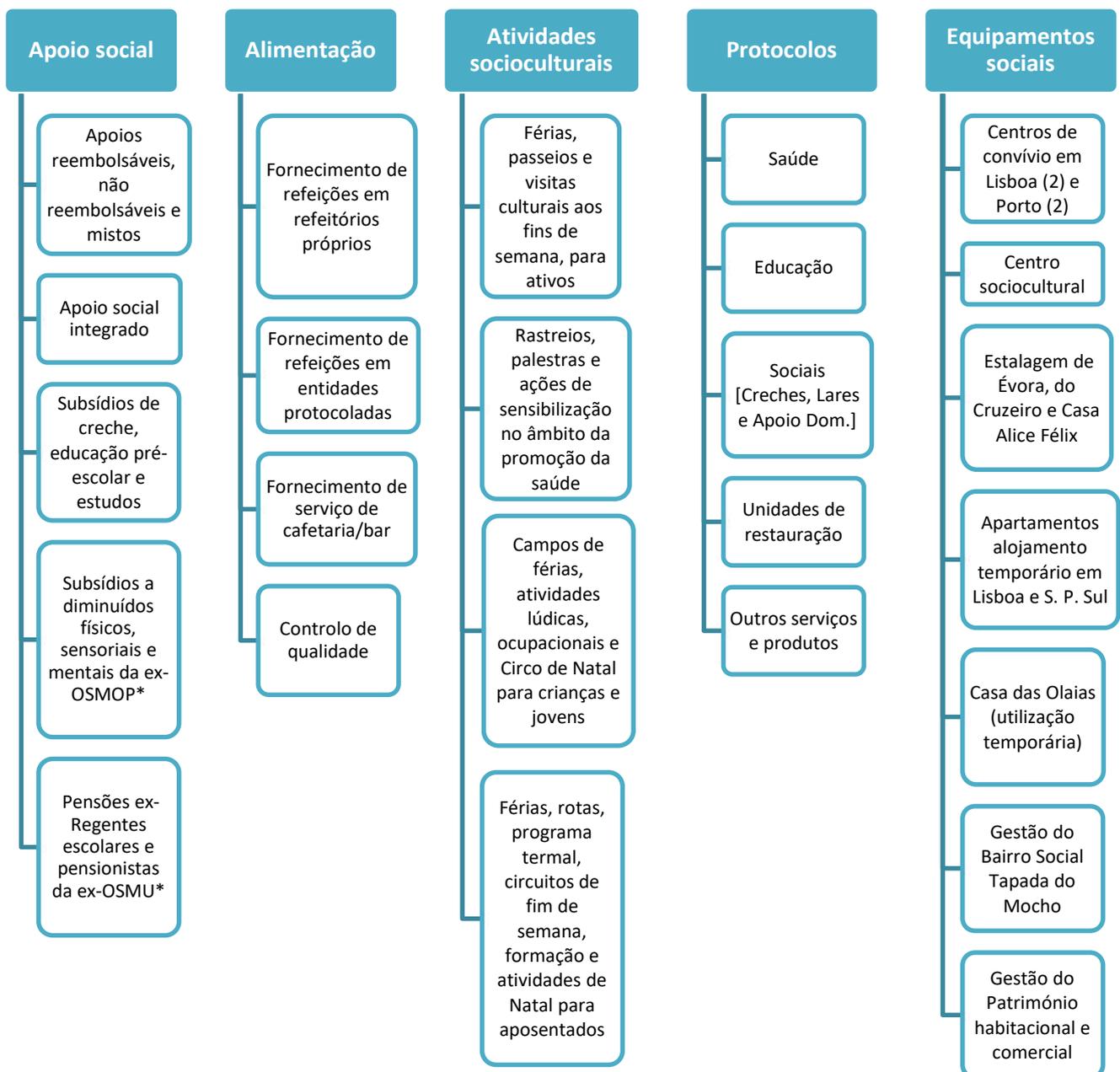
Atualmente, os SSAP abrangem mais beneficiários, comparativamente ao período pré-pandemia, pela implementação de iniciativas através de plataformas virtuais e pelo investimento feito no acompanhamento próximo e cuidado dos beneficiários em plena crise pandémica.

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 participada pelos beneficiários, de acordo com os seus rendimentos, tendo por base os normativos legais que as enformam.

Diagrama 4. Serviços/Produtos de Ação Social Complementar



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

1. Objetivos Estratégicos

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

A par dos objetivos estratégicos, o Plano de atividades encontra-se alinhado com orientações emanadas nos documentos referidos no sumário executivo deste documento, destacando-se o seu alinhamento com as Grandes Opções do Plano para 2023 – 2026 (em torno de um desafio transversal e quatro estratégicos) e Estratégia Portugal 2030, cuja matriz se apresenta infra.

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções						
					Boa governação	Alterações climáticas e transição climática		Demografia	Desigualdades		Sociedade digital, da criatividade e da inovação
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Qualidade dos serviços públicos	Transição energética	Economia circular	Envelhecimento e qualidade de vida	Igualdade de género e combate às discriminações	Coesão territorial	Competências digitais
Intervenção psicossocial e acompanhamento social continuado a beneficiários	● ● ●			● ●	● ●			● ● ●	● ●	● ●	●
Articulação interinstitucional	● ● ●	● ● ●	● ●	● ● ●	● ● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ● ●	● ● ●
Subsídios de creche, educação pré-escolar e estudos	● ● ●			● ●	● ●					● ●	
Protocolos no âmbito da educação; lares e apoio domiciliário; saúde; restauração e comerciais	● ● ●	● ● ●	● ●	● ● ●	● ● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ● ●	● ● ●
Participação social e promoção da saúde	● ● ●		● ● ●	● ●	● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ●	
Aposentação ativa	● ● ●			● ●	● ●			● ● ●		● ●	
Fins de semana e visitas culturais para beneficiários no ativo	● ● ●		● ●	● ●	● ●	● ●	● ●			● ●	

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções						
					Boa governação	Alterações climáticas e transição climática		Demografia	Desigualdades		Sociedade digital, da criatividade e da inovação
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Qualidade dos serviços públicos	Transição energética	Economia circular	Envelhecimento e qualidade de vida	Igualdade de género e combate às discriminações	Coesão territorial	Competências digitais
Ocupação de tempos livres crianças e jovens	● ● ●		● ●	● ●	● ●	● ●	● ●			● ●	
Centros de convívio em Lisboa e Porto	● ● ●	● ● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ● ●			● ●	● ● ●
Programas de férias e formação sénior	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●		● ● ●	● ● ●
Equipamentos sociais de férias e lazer	● ●		● ● ●	● ●	● ●	● ● ●	●			● ●	
Recuperação e manutenção dos equipamentos sociais (estalagens, apartamentos, centros de convívio, refeitórios)	● ●		● ● ●	● ●	● ●	● ● ●	●			● ●	
Fornecimento de refeições em refeitórios, cafetarias e bares	● ● ●		● ● ●	● ● ●	● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●		● ● ●	

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções						
					Boa governação	Alterações climáticas e transição climática		Demografia	Desigualdades		Sociedade digital, da criatividade e da inovação
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Qualidade dos serviços públicos	Transição energética	Economia circular	Envelhecimento e qualidade de vida	Igualdade de género e combate às discriminações	Coessão territorial	Competências digitais
Integração de novos tipos de pagamento como referência Multibanco, DUC e terminais			• • •		• • •	• • •					
Formação e qualificação dos trabalhadores		• • •	• • •		• • •	• • •		•	• • •		• • •
Integração do portal com o Gerfip		• • •	• • •		• • •	• • •					• • •
Renovação modular do portal		• • •			• • •						• • •
Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP			• • •		• •	• • •					
Cumprimento do Plano de Eficiência Energética ECO.AP			• • •		• •	• • •					
Execução das medidas inscritas no PNCDR	• • •				• •				• • •		

Áreas de atuação e suporte dos SSAP (Projetos/Atividades)	Estratégia Portugal 2030				Grandes Opções						
					Boa governação	Alterações climáticas e transição climática		Demografia	Desigualdades		Sociedade digital, da criatividade e da inovação
	As pessoas primeiro: um melhor equilíbrio demográfico, maior inclusão menos desigualdade	Digitalização, inovação e qualificações como motores do desenvolvimento	Transição climática e sustentabilidade dos recursos	Um País competitivo externamente e coeso internamente	Qualidade dos serviços públicos	Transição energética	Economia circular	Envelhecimento e qualidade de vida	Igualdade de género e combate às discriminações	Coesão territorial	Competências digitais
Execução das medidas inscritas no PRSA dos SSAP	•••	••	••••		•••	•••	••	••••	•••		••
Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	•	•	•	•	•••	•	•	•	•	•	•
Integração na Bússola – Intranet do Estado	•••	••	••	••	•••	••				••	••
Acesso a funcionalidades web através das licenças <i>office 365</i>		••••	••	••	••	••				••	•••
Desenvolvimento de atividades em plataformas <i>online</i>	•••	••••	••	••••	••	••		••		•••	•••

- Contributo direto muito relevante
- Contributo direto relevante
- Contributo indireto

Da análise da matriz, destaca-se o alinhamento entre os SSAP e a Estratégia Portugal 2023 e as GOP, no que respeita a:

- ✓ Promoção do envelhecimento ativo e saudável dos beneficiários aposentados bem como o desenvolvimento de competências sociais;
- ✓ Apoio aos recém aposentados nos processos de transição da vida ativa para a aposentação;
- ✓ Combate das desigualdades sociais através da intervenção psicossocial no âmbito das atribuições em matéria de ação social complementar destes serviços;
- ✓ Aposta continuada na literacia tecnológica e digital dos seus beneficiários e trabalhadores, em prol de uma sociedade, mais qualificada, moderna e, por conseguinte, mais permeável à transição digital;
- ✓ Operacionalização de medidas integradas no Plano de Eficiência Energética e PRSA, tendentes à diminuição dos consumos de papel, consumíveis de impressão, eletricidade, água e, em paralelo, garantia de reciclagem e deposição final de produtos utilizados pelos trabalhadores como tampas, pilhas, equipamento informático, entre outros. De relevo será também a promoção de ações de sensibilização e consciencialização dos trabalhadores e beneficiários para a temática da sustentabilidade ambiental;
- ✓ Manter a oportunidade criada pelo confinamento inerente à epidemia por COVID-19, de abranger, através das plataformas de comunicação *online*, beneficiários que, geograficamente se encontram mais distantes;
- ✓ Assegurar o acesso a bens e serviços em diversas áreas, em condições economicamente mais vantajosas, através de celebração de protocolos dispersos geograficamente pelo continente e ilhas.

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

De acordo com todos os documentos que conferem sustentabilidade à ação dos SSAP, assumem especial importância em 2024, os seguintes vetores:

- Valorizar os trabalhadores, garantindo o seu acesso a formação profissional nas áreas da inovação, gestão pública, qualidade; concedendo especial relevo à área digital (aquisição de novas competências), segurança do ciberespaço, combate à corrupção e responsabilidade social e ambiental;
- Executar as medidas inscritas no PRSA para 2024, cujo foco assenta sobretudo na melhoria da qualidade da vida profissional e organizacional (repercutida na esfera pessoal dos trabalhadores) e ainda na articulação com outros organismos para uma maior contribuição social e/ou ambiental;
- Gerir eficazmente os recursos energéticos, hídricos e materiais dos SSAP;

- Disponibilizar o pagamento de atividades e serviços por referência bancária com ganhos para os SSAP ao nível de libertação de recursos para outras tarefas e para os beneficiários ao nível de tempo gasto com as operações de pagamento;
- 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, de forma a responder eficazmente às solicitações, quer dos beneficiários, quer dos trabalhadores dos SSAP;
- Dinamizar a intervenção psicossocial com vista a garantir as respostas necessárias a um acompanhamento e/ou encaminhamento eficaz dos beneficiários;
- Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada;
- Definir estratégias para maior captação de receitas próprias, através da rentabilização das capacidades dos equipamentos sociais;
- Consolidar e, se possível, reforçar as atividades socioculturais junto dos diferentes tipos de 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.

2. Objetivos Operacionais de QUAR e de Plano de Atividades

Para integrar o Quadro de Avaliação e Responsabilização dos SSAP foram definidos, os objetivos operacionais integrados no quadro 1, registando-se como mais relevantes, o **OO2 e OO3**.

Quadro 1. QUAR dos SSAP 2024

PARAMETRO	PESO	OBJETIVOS	PESO	META			INDICADORES		OBJ. RELEVANTES
				META	TOL.	VC	DESIGNAÇÃO	PESO PARCIAL	
EFICÁCIA	45	OO1. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental 22/23	40	85%	5%	100%	Ind1. % de execução do PRSA em 2024	100	
		OO2. Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora	60	342	7	251	Ind2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	100	R
EFICIÊNCIA	30	OO3. Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP	100	17%	1%	22,5%	Ind3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	60	R
				3	1	5	Ind4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	40	
QUALIDADE	25	OO4. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100	4,4	0,3	5	Ind5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/ equipamentos [escala 1 a 5]	50	
				4	0,3	5	Ind6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	50	

A soma dos pesos dos objetivos operacionais 2 e 3, tidos como mais relevantes, é superior a 50%, representando metade dos objetivos definidos em sede de QUAR.

Salienta-se que o objetivo operacional 1 engloba medidas relativas ao envolvimento dos trabalhadores na gestão dos serviços, à segurança e saúde no trabalho, a ambientes de trabalho saudáveis, à conciliação da vida profissional com a vida familiar pessoal e familiar e à motivação dos trabalhadores, como se pode verificar pelo mapa apresentado em anexo a este plano.

Em paralelo, o objetivo operacional 4 garante a auscultação dos beneficiários dos SSAP, seus destinatários diretos, porquanto todas as iniciativas promovidas são alvo da aplicação de um inquérito de avaliação da satisfação e recolha de sugestões de melhoria.

Integrado no Plano de Eficiência Energética ECO.AP, encontra-se o objetivo operacional 3, destacando no QUAR a sua vertente de poupança ao nível dos recursos materiais, no que se refere especialmente ao consumo de papel.

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

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

Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos		
	Aumentar a eficácia e eficiência na gestão dos meios e a qualidade dos serviços prestados	Aumentar a qualidade e fluxo da comunicação organismos/beneficiários e os SSAP	Generalizar os benefícios sociais
Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental	████████████████████	████████████████████	████████████████████
Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora	████████████████████	████████████████████	████████████████████
Promover a gestão eficiente dos recursos materiais	████████████████████	████████████████████	████████████████████
Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	████████████████████	████████████████████	████████████████████
Contributo direto	████████████████████		
Contributo indireto	████████████████████		

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

Por unidade orgânica, espelham-se nos textos e quadros infra, os objetivos operacionais de QUAR e de PA, incluindo este último, as atividades relevantes a considerar em 2024.

O QUAR dos SSAP reflete também os objetivos estratégicos incorporados na Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado (RCM n. 955/2020, de 3 de agosto), especificamente no que respeita às medidas infra.

Objetivo Operacional QUAR	Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado (RCM n. 955/2020, 3 de agosto)
Implementar as medidas propostas no âmbito do PRSA	<p><i>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;</i></p> <p><i>Criar programas de responsabilidade social para reforçar o sentido de pertença dos trabalhadores;</i></p>
Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora	<p><i>Incorporar a dimensão do impacto ambiental nos modelos de gestão pública (p.e. adoção de critérios ambientais nas compras públicas e realização de empreitadas)</i></p>
Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP	
Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	<p><i>Melhorar os indicadores de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas e implementar inquéritos de satisfação destes em relação aos serviços prestados.</i></p>

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes e desenvolver novas modalidades de intervenção de Apoio Social e Psicossocial, que contribuam para a melhoria das condições de vida dos beneficiários.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social;✓ Garantir aos beneficiários um espaço reforçado de atendimento e encaminhamento ao nível psicossocial;✓ Intensificar o acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de vulnerabilidade social de forma a atuar na prevenção de risco social através de uma intervenção atempada;✓ Desenvolver, através do diálogo interinstitucional, uma cultura de complementaridade e cooperação com instituições do setor público e social;
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ 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;
<p>Promover um maior acesso a entidades privadas e/ou do setor social nas áreas da educação e social, proporcionando aos beneficiários redução de preços nas inscrições e mensalidades.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Proporcionar aos beneficiários e seus familiares, o acesso em condições economicamente mais vantajosas, a um conjunto de entidades privadas e/ou do sector social, que forneçam serviços na área social, incluindo, educação, lares, casas de repouso e apoio domiciliário.

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Fomentar a inclusão, coesão e o desenvolvimento pessoal e social, bem como a saúde dos beneficiários, contribuindo para a promoção da responsabilidade social, para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar e realizar ações de modo a consciencializar os beneficiários para a deficiência, a não-discriminação e a não-violência e a educação ambiental; ✓ Organizar e realizar ações de promoção de saúde nos locais de trabalho, fomentando práticas e estilos de vida saudáveis; ✓ Organizar e realizar ações de sensibilização para beneficiários no ativo, bem como para recém-aposentados, na transição para esta nova realidade; ✓ Proporcionar o acesso a entidades prestadoras de serviços em diversas áreas da Saúde em condições economicamente mais favoráveis.
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar e realizar visitas culturais e passeios aos fins de semana.
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<p>Proporcionar, na época natalícia, o convívio dos beneficiários</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar espetáculos de Circo a crianças dos 3 aos 12 anos;

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, através de estratégias de promoção e desenvolvimento de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade atual, dinamizando atividades de interesse individual e coletivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar e realizar atividades de Natal para os beneficiários aposentados de Lisboa e Porto. ✓ Dinamizar atividades fixas e móveis nos Centros de Convívio de Lisboa e Porto; ✓ Organizar e realizar turnos de férias e programa termal em grupo; ✓ Organizar e realizar circuitos de fim de semana; ✓ Organizar e realizar ações de formação, nos Centros de convívio, em diversas áreas de interesse.
<p>Gerir os equipamentos de férias e lazer de forma a reunirem todas as condições para realização das atividades promovidas pelos serviços e acolhimento de beneficiários, prestando serviços de qualidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentar o número de dormidas nos equipamentos através da sua recuperação, manutenção e divulgação pelos beneficiários

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Gerir o fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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;
<p>Garantir o fornecimento de refeições em refeitórios e/ou restaurantes de entidades protocoladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários;

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Gerir a rede de cafetarias e bares	✓ Racionalizar e redimensionar a rede de cafetarias, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário;
Gerir o sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	✓ Auditar o SVAS de forma a encontrar soluções para o tornar mais eficaz permitindo diferentes meios de carregamento ou pagamento de senhas;
Garantir a qualidade da alimentação nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	✓ Promover a qualidade nos refeitórios e cafetarias sob administração direta dos SSAP, através do reforço de ações de monitorização, análise de ementas, análises microbiológicas, inquéritos de satisfação e tratamento de reclamações/sugestões;
Dinamizar os refeitórios sob administração direta dos SSAP	✓ Tornar os refeitórios mais acolhedores e dinâmicos com especial incidência na informação sobre alimentação saudável; ✓ Disponibilizar maior variedade de ementas com introdução de pratos típicos regionais e internacionais;
Assegurar a manutenção da funcionalidade dos refeitórios	✓ Assegurar o funcionamento dos refeitórios com o suprimento de necessidades de intervenção e substituição de equipamentos hoteleiros, palamenta e infraestruturas;
Garantir a qualidade das instalações dos refeitórios geridos pelos SSAP	✓ Dotar os refeitórios de condições que garantam o cumprimento das normas de higiene, segurança e funcionalidade e também que proporcionem um lugar agradável e acolhedor aos utentes.

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Valorizar e capacitar os trabalhadores dos SSAP, para uma resposta mais capaz aos desafios atuais	✓ Garantir o acesso a formação aos trabalhadores dos SSAP em áreas estratégicas e operacionais;
Promover uma maior acessibilidade a bens e serviços em condições economicamente mais vantajosas	✓ Aumentar o n.º de protocolos na área comercial em zonas cuja procura o justifique;
Definir regras de funcionamento do Conselho Coordenador da Avaliação	✓ Criar Regulamento de organização e funcionamento do CCA em conformidade com o disposto n.º 6 do art.º 58º da Lei 66-B/2007, de 28 dezembro, na sua redação atual

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Dar continuidade à recuperação e manutenção de imóveis	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recuperar casa sita no n.º 116 da Rua do Raimundo em Évora; ✓ Transformar as antigas camaratas existentes na Estalagem de Évora em quartos duplos;
Avaliar a possibilidade de proceder ao pagamento das reservas através de meios eletrónicos	✓ Apresentar um estudo dos requisitos necessários à implementação do pagamento por meios eletrónicos
Promover a gestão eficiente de recursos na Administração Pública através da redução do consumo de recursos materiais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduzir o consumo de papel; ✓ Operacionalizar medidas para redução de consumos.

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

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais saudável, através do investimento no capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas	✓ Acompanhar a execução das medidas inscritas no PRSA para 2024, em estreita articulação com o grupo de trabalho constituído para o efeito;
Avaliar a satisfação dos trabalhadores e dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	✓ Aplicar inquéritos de avaliação da satisfação aos trabalhadores; ✓ Colaborar na aplicação de inquéritos de avaliação da satisfação aos beneficiários, tratar estatisticamente os dados quantitativos e qualitativos e elaborar os respetivos relatórios analíticos;
Adaptar os normativos de suporte à atividade do Centro de informática à realidade atual	✓ Rever os normativos existentes

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

- ✓ Elaborar os instrumentos de gestão dos SSAP bem como a proposta de orçamento;
- ✓ Assegurar o encerramento contabilístico e de prestação de contas;
- ✓ Assegurar os envios mensais e trimestrais dos dados de execução para a DGO;
- ✓ Assegurar o registo das despesas e o pagamento das mesmas, bem como da receita dos serviços;
- ✓ Organizar os procedimentos e a celebração de contratos para a aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas;
- ✓ Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação;
- ✓ Garantir a manutenção dos equipamentos sociais;
- ✓ Gerir pedidos de intervenção, pedidos de material, pedidos de abate e transferências;
- ✓ Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel;
- ✓ Assegurar a gestão dos recursos informáticos e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores;
- ✓ Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal;
- ✓ Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários;
- ✓ Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos do pessoal;
- ✓ Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho – SIADAP1/2/3;

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

IV. ATIVIDADES A DESENVOLVER

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

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
				Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA1	Intervenção psicossocial	N.º processos de intervenção psicossocial	[300; 400]	6 TS [85%; 3 a 80%; 75%; 60%]; 1 AT a 20%	135 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA2	Acompanhamento social continuado a beneficiários em situação de risco social	N.º de beneficiários em acompanhamento social	[60; 80]	6 TS a 15%	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA3	Articulação interinstitucional	% de aumento do n.º de parcerias Base=80	10% [8 parcerias]	2 TS a 5%	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA4	Subsídios de creche e educação pré-escolar e de estudos	N.º de pedidos	[1500; 2000]	5 AT [2 a 95%; 2 a 80%; 65%]	100 000,00 €	Administrativos e TIC	X		X	
OOPA5	Subsídios/pensões a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex-Instituto Ultramarino	N.º de beneficiários abrangidos	n.a.	1 TS a 10%; 1 AT a 20%	86 336,00 €	Administrativos e TIC	X		X	
OOPA6	Protocolos no âmbito da educação	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.23	5%	1 AT a 15%	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA7	Protocolos com Estabelecimentos Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) e Apoio Domiciliário	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.23	5%	1 AT a 15%	Despesas Administrativas	Administrativos, 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			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA08	Participação social	N.º de ações	100%	[17; 25]	2 TS [20%; 5%]	5 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA09	Protocolos de saúde	% de aumento do n.º de protocolos face aos existentes em 31.12.23	100%	2,5%	2 TS [10%; 5%]	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA10	Promoção da saúde	N.º de ações	100%	[60; 70]	2 TS [20%; 5%]	8 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA11	Aposentação ativa	N.º de ações	100%	[16; 20]	2 TS [20%; 5%]	5 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA12	Fins de semana para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários	100%	[500; 600]	1 TS a 15% 1 AT a 50%	20 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X	X	X	X
OOPA13	Visitas culturais para beneficiários no ativo	N.º de beneficiários	100%	[950; 1250]	1 TS a 15% 1 AT a 50%	6 000,00 €	Administrativos e TIC	X		X	X
OOPA14	Campos de férias crianças/jovens	N.º de beneficiários	100%	[850; 900]	2 TS [40%; 35%] 2 AT a 35%	240 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X	X	X	X
OOPA15	Ocupação de tempos livres crianças/jovens	N.º de beneficiários	100%	[1250; 1400]	2 TS [40%; 35%] 2 AT a 35%	60 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA16	Circo Lisboa e Porto	N.º de beneficiários	100%	[13500; 15000]	2 TS a 20% 2 AT a 30%	31 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
OOPA17	Atividade de Natal para aposentados	N.º de beneficiários	100%	[1200; 1400]	2 TS [25%; 30%] 2 AT a 30%	150 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA18	Centros de Convívio de Lisboa e Porto	N.º beneficiários em atividades nos 4 CC	100%	[9000; 11000]	8 TS [2 a 80%; 3 a 70%; 15%; 2 a 10%] 3 AT [50%; 40%; 15%] 2 AO a 100%	170 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA19	Férias sénior	N.º de beneficiários	100%	[1000; 1250]	2 TS a 70% 2 AT a 70%	600 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X	X	X	X
OOPA20	Passeios e circuitos de fim de semana sénior	N.º de beneficiários	100%	[1200; 1400]	8 TS [80%; 3 a 30%; 2 a 20%; 2 a 15%]; 3 AT [30%; 20%; 15%]	32 000,00 €	Administrativos e TIC	X	X	X	X
OOPA21	Formação sénior	N.º de formandos	100%	[1200; 1500]	2 TS [70%; 15%] 3 AT [70%; 2 a 30%]	50 000,00 €	Administrativos e TIC	X		X	X
OOPA22	Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul	N.º de dormidas	100%	[3500; 4500]	2 TS [20%; 10%] 4 AT [3 a 15%; 10%]; 1 AO a 100%	95 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA23	Estalagem do Cruzeiro	N.º de dormidas	100%	[2750; 3500]	2 TS [20%; 10%] 5 AT [100%; 3 a 25%; 10%]	95 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA24	Estalagem de Évora	N.º de dormidas	100%	[5000; 7000]	2 TS [20%; 10%] 6 AT [2 a 100%; 4 a 10%]	180 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X	X	X	X
OOPA25	Apartamentos de Lisboa	N.º de dormidas	100%	[9500; 12000]	2 TS [45%; 25%] 4 AT [50%; 3 a 30%]	250 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA26	Apartamentos de Algés	N.º de dormidas	100%	[1000; 1600]	2 TS [20%; 10%] 4 AT [20%; 3 a 15%]	45 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA27	Centro Sociocultural	N.º de utilizadores	100%	[2500; 3000]	2 TS a 5%; 3 AT a 15%	20 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA28	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP [25 refeitórios]	N.º de refeições fornecidas	100%	[550 500; 590 500]	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 40% 5 AT [3 a 45%; 40%; 25%; 1 AO a 10%]	3 936 876,83 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA29	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	N.º de refeições fornecidas	100%	[310 000; 350 000]	2 TS [25%; 10%] 1 CT a 35% 5 AT [45%; 25% 2 a 20% e 10%] 1 AO a 85%	1 937 950,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA30	Gestão de cafetarias/bares	N.º de refeições fornecidas	100%	[110 000; 125 000]	1 TS a 5% 1 AT a 25%	Desp. Admin.	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA31	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	1. Utilização do SVAS nos ref. dos SSAP	60%	[97%; 99%]	1 TS a 5% 5 AT [2 a 90%; 85%; 2 a 15%]	60 000,00€	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
		2. Cobertura das refeições fornecidas nas entidades protocoladas	40%	[85%; 95%]							
OOPA32	Garantia da qualidade nos refeitórios e cafetarias sob gestão direta dos SSAP	N.º de ações de monitorização presencial	100%	[580; 610]	3 TS [45%; 40%; 35%] 1 CT a 5% 5 AT [4 a 100%; 35%]	40 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA33	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	N.º de ações de dinamização	100%	[1 000; 1 200]	3 TS [15%; 10%; 5%] 1 CT a 5% 1 AT a 15%	10 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA34	Manutenção de refeitórios e cafetarias	% de intervenções realizadas face ao n.º de pedidos efetuado	100%	[96%; 98%]	1 TS a 5% 3 AT [2 a 90%; 10%]	110 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA35	Beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	N.º de refeitórios intervencionados	100%	2	2 TS a 10% 3 AT a 5%	80 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X
OOPA36	Auditoria ao Sistema de Venda Automática de Senhas de refeição	N.º de dias de calendário para conclusão da auditoria	100%	[167; 181] 16 a 30 junho	2 TS a 5% 1 CT a 5% 2 AT a 10%	18 327,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOPA37	Formação e qualificação dos trabalhadores	% de trabalhadores com, pelo menos, uma ação de formação	100%	[75%; 90%]	2 TS [30%; 10%]	18 000,00 €	Administrativos e TIC	X		X	
OOPA38	Regulamento de suporte ao CCA	N.º de dias de calendário para apresentação da proposta de regulamento	100%	[169; 180] 17 a 28 junho	2 TS [20%; 10%]	Despesas Administrativas	Administrativos e TIC	X		X	
OOPA39	Protocolos comerciais	% de aumento do n.º de protocolos comerciais face aos existentes a 31.12.23	100%	10%	2 TS a 10%	Despesas Administrativas	Administrativos e TIC	X		X	

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOQA40	Estudo para implementação de pagamentos das reservas por meios eletrónicos	N.º de dias de calendário para apresentação do estudo	100%	[259; 273] 16 a 30 setembro	2 TS a 5%	Despesas Administrativas	Administrativos e TIC	X	X	X	
OOQUAR3	Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP	Redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	60%	[16%; 18%] VC: 22,5%	1 TS a 5% 2 AT a 5%	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	
		Implementação de medidas de redução de consumos	40%	[2; 4] VC: 5							
OOQUAR2	Recuperação de diversos espaços na estalagem de Évora	N.º de dias de calendário para conclusão da obra	100%	[335; 349] 1 a 15 dezembro	1 TS a 10%	246 000,00 €	Administrativos, TIC e viatura	X	X	X	X

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

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOQUAR1	PRSA - Execução das medidas definidas para 2024	Taxa de implementação do PRSA	100%	[80%; 90%]	2 TS a 10% Grupo de trabalho a 5% o elemento	Despesas Administrativas	Administrativos, TIC e viatura	X		X	X

N.º	Designação	Indicador(es)	Pond	Meta	Recursos			Objetivos Operacionais			
					Humanos	Financeiros	Materiais	O1	O2	O3	O4
OOQUAR4	Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários	N.º de questionários tratados	40%	[9.000; 10.000]	3 TS a 40%; 1 AT a 30%; Elementos de outras UO a 1%	Despesas Administrativas	Administrativos e TIC				
		Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais	30%	[4,10; 4,70]				X	X	X	X
		Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP	30%	[3,70; 4,30]							
OOPA41	Revisão de normativos associados à informática	N.º de documentos técnicos e de gestão revistos ou elaborados	100%	[2; 4]	1 EI a 90%; 1 TI a 10%	Despesas Administrativas	Administrativos e TIC	X		X	

V. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

O Orçamento Programa dos Serviços Sociais para o ano de 2024 é de 15 453 871,00€, que corresponde ao orçamento de funcionamento.

Quadro 9. Recursos financeiros

Estrutura da Receita		
Receitas correntes		
Transferências Adm Central - OE	3 744 007 €	24,38%
Transferências Adm Central - FUNDOS EUROPEUS	7 844 €	0,05%
Transferências Adm Central - DGES	22 000 €	0,14%
Taxas, multas e outras penalidades	3 560 €	0,02%
Contribuições - Regimes complementares	7 230 140 €	47,07%
Venda de Serviços: Alimentação e alojamento	3 170 930 €	20,65%
Venda de Serviços: Serv. Sociais, Recreat., Cultura e desporto	1 073 000 €	6,99%
Venda de Serviços: Rendas Habitações	42 000 €	0,27%
Venda de Serviços: Rendas Edifícios	50 660 €	0,33%
Outras Receitas correntes	12 230 €	0,08%
Outras Receitas		
Reposições não abatidas nos pagamentos	2 500 €	0,02%
SUBTOTAL	15 358 871 €	99,39%
Receitas de capital		
Activos financeiros: Empréstimos famílias - C/P	80 000 €	84,21%
Activos financeiros: Empréstimos famílias - MLP	15 000 €	15,79%
SUBTOTAL	95 000 €	0,61%
TOTAL	15 453 871 €	100,00%

Estrutura da Despesa		
Despesas correntes		
Despesas com pessoal	3 773 246 €	26,22%
Aquisição de bens	6 105 094 €	42,42%
Aquisição de serviços	4 067 141 €	28,26%
Transferências correntes	148 264 €	1,03%
Outras Despesas Correntes	299 126 €	2,08%
SUBTOTAL	14 392 871 €	93,13%
Despesas de capital		
Investimentos: Conserv. reparação - Edifícios	550 000 €	51,84%
Investimentos: Equipamento de informática	20 000 €	1,89%
Investimentos: Software informático	250 000 €	23,56%
Investimentos: Equipamento administrativo	6 000 €	0,57%
Investimentos: Equipamento básico	140 000 €	13,20%
Activos financeiros	95 000 €	8,95%
SUBTOTAL	1 061 000 €	6,87%
TOTAL	15 453 871 €	100,00%

Quadro 10. Recursos patrimoniais

Sede dos Serviços Sociais da Administração Pública	R. Saraiva de Carvalho, 2, Lisboa (sede)
Centros de Convívio de Lisboa	Rua Filipe Folque, 67, 1.º, Lisboa
	Av. Guerra Junqueiro, 19, 3.º e 4.º, Lisboa
Centros de Convívio do Porto	Rua Alvares Cabral, 351, Porto
	Rua Costa Cabral, 1024, Porto
Centro Sociocultural	Av. Visconde Valmor n.º 76 C – Lisboa
Equipamento social de ocupação temporária da Casa das Olaias	Rua Coronel Ferreira do Amaral, 7, Lisboa
Equipamentos de férias/lazer	
Estalagem do Cruzeiro	Estrada Nacional, 8, Quinta da Cruz, 2460-601 Aljubarrota
Casa Alice Félix	Av. D. João Peculiar, 85, 3660-259 Sta. Cruz da Trapa
Apartamento S. Pedro do Sul	Rua 25 de Abril, 60, 2.º H, 3660-452 S. Pedro do Sul
Estalagem de Évora	Rua do Raimundo, 118, 7000-661 Évora
Apartamentos em Lisboa	Largo Conde Ottolini, 4, Lisboa (9 apart.)
	Rua General Morais Sarmiento, 5, Lisboa (4 apart.)
	Rua João Chagas, 41, Algés (3 apart.)
	Rua António Nobre, 53, Lisboa (10 apartamentos)
Refeitórios	
04 Presidência do Conselho de Ministros	Rua Prof. Gomes Teixeira, n.º 1, Lisboa
05 Palácio Foz	Pr. Restauradores, Lisboa
06 Centro de Saúde de Sete Rios	Rua Prof. Arnaldo Sampaio, Lisboa
07 Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	Av. Padre Cruz, Lisboa
09 SSAP-Filipe Folque	Rua Filipe Folque, 67, Lisboa
10 Direção Geral das Atividades Económicas	Av. Visconde Valmor, 72 C, Lisboa
11 Campus do Lumiar – IAPMEI	Estrada Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Lisboa
12 Inspeção-geral de Finanças	Rua Angelina Vidal, 41, Lisboa
13 Instituto Português do Mar e da Atmosfera	Av. Brasília, Algés
14 Direção de Finanças de Lisboa	Alameda dos Oceanos, Parque das Nações, Lisboa
15 SSAP – Latino Coelho	Rua Latino Coelho, 327, Porto
17 Conselho Nacional de Educação	Rua Florbela Espanca, 1, Lisboa
18 Direção Geral de Recursos Humanos da Educação	Av. 24 de julho, 142, Lisboa

19 Direção Geral do Ensino Superior	Av. Duque D'Ávila, 135, Lisboa
20 SSAP- Sede	Rua Saraiva de Carvalho, 2, Lisboa
21 Palácio Conde de Penafiel	Travessa do Almada, Lisboa
22 Presidência da República	Pç Afonso de Albuquerque, n. 91 A, Lisboa
24 Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	Urb. Cabanas Golfe n.º 1 - Tagus Parque, Oeiras
25 Entidade Serviços Partilhados da Administração Pública	Av. Leite Vasconcelos 2, Alfragide
28 SSAP- Faro	Rua Reitor Teixeira Guedes, 29 A, Faro
31 Palácio da Justiça de Lisboa	Rua Marquês da Fronteira, Lisboa
32 Palácio da Justiça do Porto	Campo Mártires da Pátria, Porto
33 Gabinete Nacional de Segurança	Rua da Junqueira 69, Lisboa
36 Direção-Geral do Território (DGT)	Rua Artilharia Um, 107, Lisboa
37 Presidência do Conselho de Ministros	Forte da Ameixoeira, Lisboa

Cafetarias

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

Outros Equipamentos

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

Prédio de Habitação (5 Habitações e 1 Loja)	Rua João Chagas, 41, Algés
Recolhimento das Flamengas (28 Habitações)	Rua 1º de Maio, 22, Alcântara
58 Frações (33 Lojas e 25 Habitações)	Bairro Social Tapada do Mocho, Paço de Arcos
1 Fração (2.º Dto)	Av. D. Luis 1.º, 29, Alfragide
Apoio administrativo - arquivo	Rua Escola do Exército, n.º13 – Lisboa
Armazém	Av. 24 de Julho, 142, Lisboa

VI. RECURSOS HUMANOS

Quadro 11. Recursos Humanos permanentes

Unidade orgânica	Áreas funcionais	Lugares previstos
Direção	Presidente	1
	Vice-Presidente	1
Direção Serviços Ação Social	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	1
	Assistente Técnico	1
Divisão de Ação Social	Chefe Divisão	1
	Técnico Superior	6
	Assistente Técnico	5
Divisão de Atividades Socioculturais	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	16
	Docente	0
	Assistente Técnico	15
	Assistente Operacional	3
Direção Serviços de Gestão de Refeitórios	Diretor de Serviços	1
Divisão de Alimentação	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	1
	Técnico Superior	4
	Assistente Técnico	14
	Assistente Operacional	1
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	2
Divisão de Pessoal e Beneficiários	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	4
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	3
Divisão Financeira e Patrimonial	Chefe Divisão	1
	Coordenador Técnico	2
	Técnico superior	5
	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	6
Divisão Planeamento Técnico e TI	Chefe Divisão	1
	Técnico superior	3
	Assistente Técnico	1
	Especialista Informático	1
	Técnico de Informática	3
TOTAL		132

VII. PLANO DE FORMAÇÃO

Enquanto organismo da administração pública, os SSAP apresentam-se como uma organização que promove a formação contínua dos seus trabalhadores, no sentido de garantir a crescente qualidade do seu desempenho e o desenvolvimento das suas competências, sendo um dos seus objetivos estratégicos, dinamizar a melhoria contínua do clima organizacional e social, a satisfação e a motivação e promover a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos trabalhadores.

Consubstanciado no regulamento interno da formação profissional, o Plano de formação assenta no diagnóstico de necessidades de formação, dirigido a todos os trabalhadores e dirigentes dos SSAP, com o objetivo de identificar as carências formativas prioritárias, atendendo às exigências dos postos de trabalho que ocupam, às atividades/tarefas a desenvolver pelas respetivas unidades orgânicas, aos objetivos individuais definidos e às competências que consideram premente adquirir ou consolidar para responder de forma eficaz a temáticas emergentes como a transição digital, transição climática, resiliência, bem como promover a eficiência, a modernização, a inovação e a capacitação dos SSAP, reforçando o seu contributo para o desenvolvimento sustentável. O desafio da gestão de pessoas será também o de evoluir com as tecnologias e incorporá-las naturalmente na sua ação, sendo disso exemplo a adoção das licenças *office365* e exploração do seu potencial.

Procurando promover uma cultura de gestão do conhecimento organizacional que incentive e valorize a difusão e utilização do conhecimento, não só ao nível da formação formal, mas também das aprendizagens que se realizam em contextos não formais e as que decorrem da iniciativa dos trabalhadores, são orientações estratégicas em 2024:

- ✓ Fortalecer as competências de liderança e de tomada de decisão;
- ✓ Promover competências na área da gestão de pessoas e da coordenação;
- ✓ Incrementar as competências comportamentais e relacionais;
- ✓ Fomentar as competências de resolução de problemas e de pensamento crítico;
- ✓ Robustecer a inteligência emocional e a flexibilidade cognitiva;
- ✓ Desenvolver as competências individuais de suporte à inovação, aplicadas na participação de projetos de inovação;
- ✓ Desenvolver as competências na área da capacitação digital;
- ✓ Fortalecer as competências digitais e de cibersegurança;
- ✓ Fortificar competências na segurança da informação e na proteção de dados;
- ✓ Reforçar a importância da ética e da deontologia profissional no exercício de funções públicas;
- ✓ Desenvolver competências em segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Promover conhecimentos e competências no domínio da eficiência energética, hídrica e de recursos.

VIII. ESTRATÉGIA NACIONAL PARA SEGURANÇA DO CIBERESPAÇO

A Estratégia em questão foi aprovada pela RCM n.º 92/2019, de 5 de junho, cabendo ao Centro Nacional de Cibersegurança, enquanto Autoridade Nacional de Cibersegurança, coordenar a elaboração e o acompanhamento da execução do respetivo Plano de Ação no período entre 2019 e 2023. Os SSAP integraram a ENSC com medidas no âmbito da promoção, 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. Em 2024, aguardam-se orientações no sentido da manutenção ou criação de novas medidas neste contexto.

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

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

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

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

X. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

- Disponibilização de meios alternativos de pagamento das atividades e serviços disponibilizados pelos SSAP (referência multibanco e DUC), com redução de recursos humanos afetos às tarefas bem como ganhos diretos ao nível da satisfação dos beneficiários;
- Integração do portal dos SSAP com o Gerfip, com a conseqüente redução de tempo gasto pelos trabalhadores afetos a estas tarefas bem como redução de papel consumido;
- Incentivo à apresentação de candidaturas *online* às iniciativas dos SSAP através do seu portal;
- Implementação e configuração da *suite* de produtividade do Office365, com disponibilização de novas dinâmicas de desenvolvimento da rotina profissional;
- Auditoria ao SVAS com a finalidade de explorar soluções que tornem este sistema mais robusto, moderno e eficaz com ganhos de eficiência internos e externos, ao nível dos utilizadores;
- Avaliação da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários através da aplicação de questionários de satisfação *online*, facilitando quer o preenchimento quer o tratamento de dados;
- Articulação do portal dos SSAP com a Intranet do Estado – Bússola - visando a dinamização de um ponto de acesso único à informação dos organismos da Administração Pública;
- Manutenção do contrato de adesão aos serviços partilhados TIC da eSPap, no âmbito da disponibilização de infraestruturas (IaaS) e Gestão de Redes e Conetividade;
- Realização de encontros de informática e envio de dicas nas áreas das assinaturas digitais, rentabilização e operacionalização do *Teams* e calendário do *Outlook*;
- Utilização de plataformas de comunicação virtual para realização de atividades e sessões de acompanhamento a beneficiários residentes em áreas fora da grande Lisboa e grande Porto.

As medidas elencadas traduzem uma poupança esperada significativa, a calcular após a sua implementação e decorrido o período expetável de impacto financeiro.

XI. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Os SSAP não preveem, em 2024, a realização de campanhas de publicidade institucional previstas na Lei nº95/2015, de 17 de agosto.

XII. ANEXOS

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

Serviços Sociais da Administração Pública, 29 de novembro de 2023

QUAR
Quadro de Avaliação e Responsabilização

2024

MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Versão: 2023-11-29

Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública

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

Objetivos Estratégicos

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

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA									Pond.	45%
O1. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental									Peso:	40%
Indicadores	2021	2022	2023 [31.10]	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND1. % de implementação do PRSA em 2024	n.a.	100%	100%	85%	5%	100%	100%			
O2. Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora									Peso:	60%
Indicadores	2021	2022	2023 [31.10]	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	n.a.	n.a.	n.a.	342	7	251	100%			

EFICIÊNCIA								Ponderação	30%	
03. Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP								Peso:	100%	
Indicadores	2021	2022	2023 [31.10]	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	n.a.	n.a.	n.a.	17%	1%	22,5%	60%			
IND4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	n.a.	n.a.	n.a.	3	1	5	40%			

QUALIDADE								Ponderação	25%	
04. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP								Peso:	100%	
Indicadores	2021	2022	2023 [31.10]	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Resultado	Taxa Realização	Classif.
IND5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,65	4,60	4,59	4,40	0,30	5	50%			
IND6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	4,37	4,17	4,05	4,00	0,30	5	50%			

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objetivos mais relevantes			
			Planeado	Realizado	Taxa de Realização	Classif.		
							Pond.	Ident.
EFICÁCIA			45%	0,0%	0,0%			
O1. Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental			40%	0,0%	0,0%			
O2. Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora			60%	0,0%	0,0%			R
EFICIÊNCIA			30%	0,0%	0,0%			

O3. Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP	100%	0,0%	0,0%	R
---	------	------	------	----------

QUALIDADE	25%	0,0%	0,0%	
------------------	------------	-------------	-------------	--

O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	100%	0,0%	0,0%	
---	------	------	------	--

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	100%	0,0%	0,0%	1,00
---------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. % de implementação do PRSA em 2024	Dashboards mensais; Monitorização do PRSA	Valor máximo possível (100%)
IND2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra	Termo de aceitação final da obra; dashboards mensais	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019	Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo	Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP	Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
IND5. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Dashboards mensais; aplicação informática SurveyMonkey	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
IND6. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [esc 1 a 5]	Dashboards mensais; aplicação informática SurveyMonkey	Valor máximo possível (escala de 1 a 5)

Recursos Humanos											
DESIGNAÇÃO	PONT	PLANEADOS				REALIZADOS				DESVIO	Taxa de Execução
				31/mar		30/set		31/dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Direção superior	20	2	40								
Direção intermédia	16	9	144								
Técnico Superior	12	42	504								
Coordenador Técnico	9	5	45								
Informáticos	8	3	24								
Assistente Técnico	8	59	472								
Assistente Operacional	5	12	60								
Total		132	1289	0	0	0	0	0	0		

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2022	31-10-2023	Previsto 31-12-2024	Realizado 30-06-2022	Realizado 31-12-2022
	101	108	132		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADO	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
			31.03	30.09	31.12		
Orçamento de funcionamento	€ 15 453 871,00						
Despesas c/Pessoal	€ 3 773 246,00						
Aquisições de Bens e Serviços	€ 10 172 235,00						
Outras despesas correntes	€ 447 390,00						
Despesas de capital	€ 1 061 000,00						
PIDDAC							
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	€ 15 453 871,00						

FICHAS DE SUPORTE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUAR

Cód.	Designação	Responsabilidade
OO/QUAR01	Implementar as medidas propostas no âmbito do Plano de Responsabilidade Social e Ambiental	DPTTI/Grupo de Trabalho/Restantes UO
OO/QUAR02	Recuperar diversos espaços na Estalagem de Évora	DFP
OO/QUAR03	Gerir com eficiência os recursos materiais dos SSAP	DFP e Restantes UO
OO/QUAR04	Avaliar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	DPTTI/DASC/DA

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2024
DESIGNAÇÃO
Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Execução das medidas definidas para 2024
CÓDIGO
**OOQUAR
01**
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO
DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DPTTI: Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de informação
CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
X	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Através desta ficha de suporte ao QUAR2024 será monitorizada e avaliada a execução das medidas integradas no Plano para 2024, em articulação estreita com o grupo de trabalho constituído para desenvolver este projeto.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

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

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

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

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Plano de Responsabilidade Social e Ambiental dos SSAP – Execução das medidas definidas para 2024	Tempo de Execução				OOQUAR01
	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
1.Reuniões do grupo de trabalho para definição do plano de ação de cada medida	X	X	X	X	Grupo de Trabalho
2. Elaboração de propostas a submeter os planos de ação	X	X	X	X	DPTTI e grupo de trabalho
3. Execução das medidas	X	X	X	X	Grupo de Trabalho e UO
4. Monitorização mensal e trimestral da execução	X	X	X	X	DPTTI e grupo de trabalho
5. Revisão da formulação estratégica ao longo do ano	X	X	X	X	Grupo de Trabalho
6. Apresentação do resultado aos trabalhadores	X	X	X	X	Grupo de Trabalho e trabalhadores
7. Monitorização e avaliação dos resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X	X	DPTTI

PRSA – Medidas a implementar em 2024 no mapa infra

Código	Designação iniciativa	Indicador	Meta	UO	Recursos financeiros
PE1In1	Realização de ações de informação e/ou sensibilização no âmbito da Responsabilidade Social e Ambiental	N.º de ações realizadas	[2; 4]	Todas	Despesas administrativas
PE2In2	Realização de ações de formação específica no âmbito da Responsabilidade Social e Ambiental	N.º de ações realizadas	[1; 2]	DPB	Insertos no OOPA37
PE2In3	Implementação de medidas de ergonomia nos postos de trabalho	N.º de medidas implementadas	[1; 2]	DPB	Despesas administrativas
PE2In4	Diagnóstico das condições de Segurança e Saúde nos postos de trabalho - Fase 1: Definição da metodologia e <i>checklists</i> a aplicar	% de postos de trabalho	[40; 50]	DPB	Despesas administrativas
PE2In5	Realização de iniciativas para promoção da atividade física	N.º de iniciativas promovidas	[2; 4]	Todas	Despesas administrativas
PE2In6	ENTRE-NÓS à sexta: partilha de temas de interesse geral (saúde e bem-estar, desenvolvimento pessoal, consciência ambiental, etc) na última sexta-feira de cada mês;	N.º de ações realizadas no âmbito do espaço ENTRE.NÓS à sexta;	[6; 8]	Todas	Despesas administrativas
PE2In7	ENTRE.NÓS_Convívios: realização de visitas culturais, em condições vantajosas e eventos como, comemoração de datas festivas, feiras, concursos;	N.º de convívios realizados	[1; 2]	Todas	Despesas administrativas
PE2In8	Celebração de protocolos diversos na área geográfica onde se encontram implementadas as instalações dos SSAP	Nº de protocolos celebrados	[2; 4]	DAS/DASC DPB/DA	Despesas administrativas
PE2In9	Projeto ENTRE.NÓS_Trocas Fase1: Criação de suporte informático e definição de regras básicas de utilização	N.º de dias de calendário para apresentação do projeto	15 a 30 nov	DPTTI	Despesas administrativas

Código	Designação iniciativa	Indicador	Meta	UO	Recursos financeiros
PE3In10	Realização de iniciativas para envolver e estimular a participação dos trabalhadores	N.º de iniciativas implementadas	[1; 2]	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE3In11	Realização de ações de esclarecimento e/ou produção de Fichas informativas sobre direitos e deveres dos trabalhadores	N.º de ações realizadas	[1; 2]	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE3In12	Campanha “Nomes com rosto”: incentivar a utilização da fotografia pessoal na comunicação interna e externa	N.º de ações realizadas	[1; 2]	DPB/DPTTI	Despesas administrativas
PE4In13	Dar continuidade à campanha "Papel por alimentos" – Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares	N.º de entregas de papel	3	DASC/DAS/DFP	Despesas administrativas
PE4In14	Dar continuidade à campanha “Toneladas de ajuda” – Valorsul	N.º de entregas de tampas de plástico	2	DPTTI/DFP	Despesas administrativas
PE5In15	Redução da utilização de toalhetes de papel nos tabuleiros das refeições nos refeitórios dos SSAP	N.º de refeitórios	[2; 3]	DA/DFP	Inseridos na atividade da DA
PE5In16	Assegurar a reciclagem bem como a deposição final de produtos, equipamentos e outros, como por exemplo: rolhas, pilhas, baterias e equipamento informático	N.º de produtos (ou tipos) reciclados	[1; 2]	DPTTI/DPB DA	Despesas administrativas
PE5In17	Realização de ações de voluntariado em articulação com outras entidades	N.º de ações realizadas	1	Todas	Despesas administrativas

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2024
DESIGNAÇÃO

Recuperação de diversos espaços na estalagem de Évora

CÓDIGO
**OOQUAR
02**
RESPONSABILIDADE/COORDENAÇÃO
DSAG: Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP: Divisão Financeira e Patrimonial
CALENDARIZAÇÃO

1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT
	X	X	X

BREVE DESCRIÇÃO

Recuperação da Casa sita no n.º 116 da Rua do Raimundo, em Évora;
 Transformação do espaço onde existiam as antigas 3 camaratas do 1.º andar da Estalagem de Évora em quartos duplos e ampliação do Quarto da Colónia;
 Instalação da lavandaria e espaço de arrumos no piso intermédio.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador	Meta
Beneficiários dos SSAP	Ind2. N.º de dias de calendário para conclusão da obra de reconversão Ponderação: 100% Fórmula de cálculo: Σ de dias decorridos até à data de aceitação final da obra Tipo de indicador: negativo Fonte de verificação: Termo de aceitação final da obra; <i>dashboards</i> mensais Frequência monitorização: mensal	M5. 342; 8 de dezembro Tolerância: 7 [335 a 349] 1 a 15 de dezembro Valor crítico: 251; 8 de setembro Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico superior	1	10%	DSAG/DFP

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos, TIC, viatura
Financeiros	246.000,00€

CRONOGRAMA

Recuperação de diversos espaços na estalagem de Évora	Tempo de Execução				OOQUAR02
	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
Elaboração de proposta de manifestação da necessidade	X				DSAG/DFP
Preparação das peças do procedimento	X				DSAG/DFP
Desenvolvimento do procedimento no âmbito da Contratação Pública até à celebração do contrato	X				DSAG/DFP
Acompanhamento do processo e execução de trabalhos no âmbito da empreitada		X	X	X	DSAG/DFP
Monitorização e avaliação dos resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais		X	X	X	DSAG/DFP

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR - FICHA DE SUPORTE	2024
--	-------------

DESIGNAÇÃO	CÓDIGO
Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP	OOQUAR 03

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

BREVE DESCRIÇÃO
Promover medidas de alteração de procedimentos, com vista à redução do consumo do papel em 18%, face a 2019, conforme previsto no Plano ECOAP.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)		
Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Interno	Ind3. % de redução do consumo de papel face ao consumo verificado em 2019 Ponderação: 60% Fórmula de cálculo: 1-Total de papel consumido em 2024/ Total de papel consumido em 2019)*100 Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP Frequência monitorização: mensal	Meta: 17% Tolerância: 1% [16%; 18%] Valor Crítico: 22,5% Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind4. N.º de medidas implementadas para redução do consumo Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: Σ de medidas implementadas Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; Relatório monitorização ECO.AP Frequência monitorização: mensal	Meta: 3 Tolerância: 1 Valor Crítico: 5 Justificação VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS			
Categorias	N.º	%≈ de afetação	UO
Técnico superior	1	5%	DFP
Assistente técnico	2	5%	DFP

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS	
Materiais	Recursos administrativos e TIC

Financeiros	Despesas administrativas
-------------	--------------------------

CRONOGRAMA

Gestão eficiente dos recursos materiais dos SSAP	Tempo de Execução				OOQUAR03
	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
Reunião conjunta com todas as UO para identificação das medidas a adotar, tendo em vista a redução de papel	X				DFP/Restantes UO
Implementação das medidas	X	X	X	X	DFP e UO envolvidas
Monitorização e avaliação dos resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X	X	DFP/DPTTI

OBJETIVO OPERACIONAL DE QUAR – FICHA DE SUPORTE
2024
DESIGNAÇÃO
Avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP
CÓDIGO
**OOQUAR
04**
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 inquéritos 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 de projetos.

ÂMBITO, INDICADOR(ES) e META(S)

Âmbito	Indicador(es) e Ponderação	Meta(s)
Beneficiários dos SSAP	Ind5. N.º de inquéritos tratados Ponderação: 40% Fórmula de cálculo: \sum dos inquéritos tratados em SM Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: SurveyMonkey Frequência monitorização: mensal	M1. 9.500 Tolerância: 500 [9.000; 10.000] Valor Crítico: 12.500 Justificação do VC: Na ausência de referencial, optou-se pelo valor de convenção correspondente a 125%
	Ind6. Nível de satisfação com as atividades/equipamentos socioculturais Ponderação: 30% Fórmula de cálculo: Média ponderada do nível de satisfação em cada atividade Tipo de indicador: positivo Fonte de verificação: Dashboards mensais; aplicação informática Surveymonkey Frequência monitorização: mensal	M2. 4,40 Tolerância: 0,30 [4,10; 4,70] Valor Crítico: 5 Justificação do VC: Valor máximo possível (escala de 1 a 5)
	Ind3. Nível de satisfação com a prestação de serviço de refeições Ponderação: 30%	M3. 4,00 Tolerância: 0,30 [3,70; 4,30] Valor Crítico: 5

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

RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

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

RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS ESTIMADOS

Materiais	Recursos administrativos e TIC
Financeiros	Despesas administrativas

CRONOGRAMA

Avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP	Tempo de Execução				OOQUAR04
	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Serviços Intervenientes
Aplicação de inquéritos aos beneficiários dos SSAP que usufruem dos benefícios	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
Inserção de dados na aplicação informática	X	X	X	X	DPTTI e Secretariado
Tratamento de dados estatísticos	X	X	X	X	DPTTI
Divulgação da informação tratada pelas UO	X	X	X	X	DPTTI e restantes UO
Monitorização e avaliação dos resultados através de <i>dashboards</i> mensais e relatórios trimestrais	X	X	X	X	DPTTI

