



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS



Relatório de Atividades

2014

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	6
II. Organograma	15
III. Autoavaliação dos SSAP	16
1. QUAR 2014	16
1.1. Resultados alcançados	17
2. Análise dos resultados dos projetos	21
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP	23
4. <i>Benchmarking</i>	24
4.1. Interno	24
4.2. Externo	25
5. Plano para a Igualdade de Género do Ministério das Finanças	26
6. ENDEF II – Estratégia Nacional para a Deficiência	27
7. Modernização Administrativa	28
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	30
8.1. Apresentação esquemática SCI	30
8.2. Avaliação do SCI	33
9. Recursos	37
9.1. Humanos	37
9.2. Financeiros	40
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	41
11. Audição dos colaboradores na autoavaliação dos serviços	42
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	44
12.1. Síntese de realização material	45
12.2. Matriz (designação dos projetos)	46
IV. Balanço social sintético	48
V. Avaliação final	53
1. Apreciação qualitativa e quantitativa e menção do dirigente máximo do serviço	53
1.2. Conclusões prospetivas	54
VI. Anexos	55
- QUAR 2014	56
- Fichas de avaliação dos projetos	59
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	60
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	65
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	92
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPTTI	103
Atividades não enquadradas em programas	116
- Balanço social	118

SIGLAS DOS SSAP

SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública
DSAS	Direção de Serviços de Ação Social
DAS	Divisão de Ação Social
DASC	Divisão de Atividades Socioculturais
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios
DA	Divisão de Alimentação
DSAG	Direção de Serviços de Apoio à Gestão
DFP	Divisão Financeira Patrimonial
DPB	Divisão de Pessoal e Beneficiários
DPTTI	Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação

OUTRAS

ARS	Administração Regional de Saúde
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
CAF	Estrutura Comum de Avaliação
CCASC	Conselho Consultivo para a Ação Social Complementar
CCD	Centro de Cultura e Desporto
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CT	Contrato de Trabalho
DGLAB	Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
DGO	Direção Geral do Orçamento
ENDEF	Estratégia Nacional para a Deficiência
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFIP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IAPMEI	Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
IPTM	Instituto de Gestão de Tesouraria e do Crédito Público
LVCR	Lei de Vínculos Carreiras e Remunerações
OSMOP	Obra Social do Ministério das Obras Públicas
PJ	Polícia Judiciária
PNI	Plano Nacional para a Igualdade
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
SEAP	Secretaria de Estado de Administração Pública
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGERB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário

SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
-------	---

SMS	Short Message Service
-----	-----------------------

SSPSP	Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública
-------	--

TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
-----	---

UMC	Unidade Ministerial de Compras
-----	--------------------------------

I. Análise global

Os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP) têm por missão *assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza* (Decreto-Lei n.º 49/2012 de 29 de fevereiro).

No âmbito da *ação social complementar*, os SSAP prosseguem as seguintes atribuições:

- a) Contribuir para a definição de um sistema coerente de ação social complementar e transversal a toda a Administração Central do Estado e assegurar a sua implementação;
- b) Propor a definição das 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.

De acordo com as atribuições inerentes à atividade dos SSAP, foi mantida para o triénio 2014/2017, uma estratégia assente nos seguintes objetivos:

1. Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados;
2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários dos SSAP;
3. Generalização dos benefícios sociais.

Decorrente dos objetivos acima descritos, foram definidos objetivos operacionais ao nível do QUAR salientando enquanto representativos da eficácia dos SSAP: a avaliação do impacto que as ações de formação sénior têm na rotina dos beneficiários aposentados, partindo da premissa que, 75% a 80% dos formandos deverão demonstrar, pelo menos, quatro evidências da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos; a concretização das medidas integradas na ENDEF (Estratégia Nacional para a Deficiência) sob a responsabilidade dos SSAP, designadamente, ações de formação/informação e sensibilização sobre a temática da deficiência, análise das condições de acessibilidade dos equipamentos sociais a pessoas portadoras de deficiência motora, bem como da conformidade com as regras de acessibilidade ao portal. No parâmetro eficiência, continuamos a apostar na qualificação dos recursos humanos através da formação profissional, essencial ao bom desempenho das suas funções.

Inerente à finalidade de alargar a abrangência dos serviços prestados especificamente no que respeita à celebração de acordos na área da restauração, definiu-se o aumento do número de acordos com base

numa análise prévia dos concelhos com menor oferta deste serviço e, em proporção inversa, com um maior número de beneficiários.

Tendo por objetivo a qualidade dos serviços prestados, neste parâmetro deu-se continuidade ao plano de requalificação de equipamentos sociais (refeitórios, centros de convívio), visando o cumprimento de normas de higiene, segurança e funcionalidade para além de os dotar de condições de acessibilidade adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida.

Na área de gestão de refeitórios, para além da preocupação assente na sua requalificação, entendeu-se pertinente alargar o âmbito desta atividade através da instalação de novos refeitórios, proporcionando o usufruto desta prestação a mais beneficiários.

Porque a opinião dos beneficiários dos SSAP conta e muito para a gestão dos projetos, integra o parâmetro da qualidade, um objetivo de análise da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP em diversas vertentes.

Os objetivos definidos no âmbito do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilidade) espelham a estratégia prosseguida por estes Serviços. A análise dos seus resultados permite constatar que o desempenho dos serviços foi positivo, porquanto quatro dos seis objetivos definidos, se encontram superados, estando os restantes dois atingidos.

Ao nível dos indicadores verifica-se que, dos doze, 50% foram superados, encontrando-se os restantes 50% atingidos.

Salientam-se, nesta análise, os objetivos com valores acima dos previstos para a sua concretização, designadamente:

- Desenvolvimento das medidas integradas na ENDEF II – Estratégia Nacional para a Deficiência – no que respeita a ações de formação/informação/sensibilização realizadas e apresentação de relatório de diagnóstico sobre a adaptação dos equipamentos sociais a pessoas com deficiência, com intervenção, ainda em 2014, nos Centros de Convívio de Lisboa;
- Execução total do plano de formação dos trabalhadores dos SSAP, com aumento percentual de trabalhadores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (90%);
- Celebração de acordos na área do fornecimento de refeições em zonas onde este apoio era inexistente, possibilitando o acesso aos beneficiários que aí se encontram;
- Maior satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais desenvolvidas e com o fornecimento de refeições nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP, se comparada com dados de 2013;

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita à contínua requalificação de refeitórios, somando em 2014, 19 refeitórios requalificados, a que acresce ainda a instalação de um novo refeitório no edifício sede da Polícia Judiciária. O estudo do impacto das ações de formação destinadas aos beneficiários aposentados obteve resultados positivos ainda que estes sejam inferiores aos de anos anteriores, em virtude da maior exigência na formulação do indicador, passando de 3 para 4 evidências da aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na formação.

Para o bom desenvolvimento das atribuições dos SSAP, contribuíram não só, os objetivos operacionais de QUAR mas também outros projetos, apresentando-se a seguir uma breve análise da sua evolução e resultados, por área de atuação.

1. Atividades socioculturais

Atividades para seniores

A frequência dos cinco centros de convívio (3 em Lisboa e 2 no Porto) assume uma média mensal na ordem das 5.728 participações de beneficiários aposentados, tendo subido ligeiramente em relação ao ano anterior. As atividades, de cariz fixo ou móvel, têm vindo a ser do agrado dos beneficiários, a avaliar pela adesão destes às iniciativas e grau de satisfação apurado.

Os circuitos de fim de semana destinados aos seniores foram desenvolvidos nos equipamentos de férias destes Serviços Sociais, com partidas de Lisboa e Porto. Realizaram-se, como previsto, 15 circuitos, abrangendo 341 beneficiários.

O programa de férias sénior contemplou a realização de 37 turnos que decorreram entre maio e novembro. Através de rotas, turnos de férias e termas, abrangeram-se 1.664 participantes, valor acima do previsto em plano.

A formação sénior ultrapassou em larga medida o âmbito definido, contando com 2.000 formandos resultantes de 212 ações de formação, sendo 65 sobre diversas temáticas (ex. saúde, floricultura e jardim, envelhecimento ativo, desenvolvimento pessoal, arte e cultura, entre outras) e 147 na área de informática/novas tecnologias, decorridas em Lisboa e no Porto.

As ações são diversificadas, de grande teor prático, tendo vindo a demonstrar-se a sua aplicabilidade na rotina dos beneficiários, prova irrefutável de que correspondem às necessidades sentidas.

O apoio personalizado aos beneficiários na área de informática/novas tecnologias, dado por um formador especializado, teve continuidade nas salas de treino existentes nos Centros de convívio e Centro de formação, onde se contou com 587 participações ao longo do ano.

Atividades para crianças e jovens

A ocupação dos tempos livres das crianças e jovens, filhos (ou equiparados) dos beneficiários dos SSAP, nas pausas letivas da Páscoa, verão e Natal e também aos fins de semana, abrangeu, no total, 1.327 participantes dos 6 aos 18 anos. Os campos de férias, em regime não residencial ou residencial, integraram uma grande diversidade de atividades, tendo decorrido, estes últimos, nos equipamentos de férias destes serviços, nomeadamente: Pousada de Évora, Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota e Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa.

Contribuíram para o resultado atingido, as atividades desenvolvidas aos fins de semana tendo por base uma componente desportiva, cultural e pedagógica, superando as expectativas pela forte adesão dos beneficiários.

Atividades para beneficiários no ativo

As visitas/passeios culturais de grupo ao fim de semana têm vindo a assinalar uma adesão crescente. Foram realizadas 49 visitas (estavam previstas 40) na zona de Lisboa e Porto, onde participaram 1.232 beneficiários ativos. Inseridos nas 49 visitas encontram-se 3 passeios de dia inteiro (2 a Évora e 1 a Aljubarrota).

Voluntariado social

O projeto de voluntariado social teve o seu início em 2012 e conta, até à data, com uma bolsa de 20 voluntários com formação adequada ao exercício das funções inerentes ao projeto. Foram realizadas, em 2014, 2 ações de formação inicial de voluntariado e 3 ações de formação contínua. Usufruíram deste apoio 577 beneficiários.

2. Protocolos/acordos

Com o objetivo de disponibilizar aos seus beneficiários, um vasto leque de serviços/produtos prestados por empresas privadas ou outras instituições, a preços e condições mais vantajosas, os SSAP apostam continuamente na manutenção e celebração de protocolos/acordos em várias áreas de interesse, designadamente: saúde, apoio à infância e terceira idade, restauração e serviços vários.

No conjunto, os Serviços Sociais disponibilizam 809 acordos/protocolos aos seus beneficiários que podem assim usufruir de condições mais favoráveis àquelas praticadas para a generalidade dos cidadãos, destacando-se os acordos celebrados nas áreas de restauração e saúde, por ultrapassarem o número inicialmente previsto.

3. Promoção da saúde

A promoção da saúde tem como finalidade sensibilizar para a necessidade de monitorização periódica do estado de saúde, com o intuito de promover hábitos e estilos de vida saudáveis ao informar sobre temas relacionados com a saúde, prevenção de comportamentos de risco (profissionais e outros) e posturas corretas no posto de trabalho.

Em 2014 contam-se 3.039 participantes abrangidos, de entre beneficiários no ativo e aposentados, resultantes da participação em palestras, rastreios, atividades de sensibilização à alimentação saudável e ao exercício físico. Importa referir que, através deste projeto, os SSAP têm apostado nos beneficiários que se encontram no ativo, tendo realizado muitas destas ações em vários organismos públicos.

4. Equipamentos de férias

No conjunto dos equipamentos disponibilizados aos beneficiários, registaram-se 17.252 dormidas. Os equipamentos da Casa Alice Félix e apartamento de S. Pedro do Sul, Estalagem do Cruzeiro, Pousada de Évora e os apartamentos em Lisboa registaram valores superiores às metas previamente estabelecidas. A Pousadinha da Tocha e Casas do Outão registaram um volume de dormidas enquadrado na meta proposta.

5. Atribuição de apoios sociais

Para a concretização deste apoio estão padronizadas medidas, que se traduzem em apoio pecuniário de caráter eventual e âmbito socioeconómico que requerem avaliação e acompanhamento técnico, bem como a atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação (Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré – Escolar e Estudos).

No âmbito do apoio social foram submetidos a análise 573 pedidos de apoio dos quais 260 são relativos a processos de incumprimento, que implicam a reanálise das condições do beneficiário e proposta de solução que pode integrar, novo plano de reembolsos, outro tipo de apoio ou ainda encaminhamento jurídico. Dos restantes 317, foram desenvolvidos planos de intervenção social que se materializaram em ações de diversa natureza, nomeadamente a atribuição de apoio pecuniário, o encaminhamento/articulação com a rede social envolvente, de modo a serem mobilizados os recursos necessários, que não se inscrevam no âmbito de intervenção dos SSAP.

Importa ainda referir que no que concerne aos processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou-se um acréscimo da ordem dos 36% relativamente a 2013; contudo, no presente ano ainda se verifica uma taxa de indeferimentos bastante

significativa que se situa nos 53%, motivada pelas alterações produzidas pelo Decreto-Lei n.º 70/2010 de 16 de junho, que define as regras para a verificação da *condição de recursos* para o acesso aos apoios sociais, sendo estas substancialmente diferentes das preconizadas pela moldura legal que consubstancia estes tipos de apoio.

A finalidade destes apoios centra-se nas despesas relacionadas com a saúde, habitação e apoio a agregados familiares em situações socialmente gravosas, com menores em situação de vulnerabilidade e que não estejam a ser garantidas a satisfação de necessidades ao nível do sustento, saúde, segurança, educação e formação, essenciais ao seu pleno desenvolvimento.

Quanto à atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação (Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré – Escolar e Estudos) denota-se relativamente a 2013 um ligeiro aumento do n.º global de candidaturas, na ordem dos 2%, contudo é evidente um decréscimo de 7% dos processos deferidos.

6. Gestão de refeitórios

Da execução das competências legalmente atribuídas à Direção de Gestão de Refeitórios durante o ano de 2014 sobressai a realização parcial dos projetos/atividades *gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP* e *gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas*.

À semelhança dos anos transatos, o não cumprimento dos objetivos fixados deveu-se, em grande medida, a motivos exógenos aos SSAP, salientando-se, por transversal, como principal causa da redução do número de refeições fornecidas o contexto socioeconómico vigente, consubstanciada no aumento da utilização de espaços criados nos organismos para refeições pré-confecionadas pelos trabalhadores.

Noutra vertente, dando seguimento ao incremento da atividade de fiscalização da qualidade do serviço prestado pelos fornecedores, iniciado em 2013, é nosso entendimento que a intervenção realizada neste âmbito constituiu um fator importante na melhoria do mencionado indicador.

Realça-se que a consolidação desta opção permitiu conferir uma dinâmica preventiva à intervenção dos SSAP, que, para além de potenciadora da melhoria da qualidade do serviço prestado, possibilita a minimização de riscos relacionados com a segurança e higiene alimentares.

Também neste sentido, as conclusões extraídas da aplicação de questionários de satisfação, com ênfase na subida do resultado médio de satisfação dos utentes por comparação com o valor obtido em 2013.

O fornecimento de refeições através de protocolos registou uma descida face ao ano transato – 9% –, quando comparada com a verificada em 2013 – 2%.

Refira-se estarmos perante valores com menor impacto que os registados no fornecimento direto de refeições, o que, contudo, não minorou a atenção dada a esta atividade.

A este respeito, traz-se à colação a integração do aumento do número de protocolos para fornecimento de refeições como objetivo de QUAR, cuja superação é reveladora do trabalho de base realizado, que permitirá continuar a ampliar a oferta disponibilizada aos beneficiários.

Com incidência na gestão da execução dos protocolos que representam assunção de despesa por parte dos SSAP, refira-se, ainda, a implementação de novo procedimento de auditoria às faturas recebidas para pagamento de refeições, assente na verificação do respetivo suporte documental, subsequente identificação de desconformidades e correção da despesa a pagar.

No que ao sistema de venda automática de senhas de refeição diz respeito, importa mencionar que as senhas vendidas através deste meio representaram 95,24% das refeições fornecidas nos refeitórios sob gestão dos SSAP, o que, considerado o valor registado em 2013 – 90,97% –, consubstancia uma melhoria da respetiva capacidade de resposta.

Por outro lado, ainda neste âmbito, salienta-se a implementação de procedimento de auditoria interna às tarefas executadas pelos SSAP, que veio permitir, por um lado, definir os limites da intervenção das equipas dos SSAP incumbidas da sua gestão diária e, por outro, aferir da conformidade desta intervenção, comprovada pelos resultados obtidos.

Em concretização do alargamento do âmbito do objetivo de QUAR relacionado com a intervenção em refeitórios tendente à respetiva adequação às normas de segurança e higiene alimentares em vigor, que passou em 2014 a abarcar a instalação de novos equipamentos, cumpre registar a abertura de um novo refeitório, instalado no novo edifício da Polícia Judiciária, sito na Rua Gomes Freire, em Lisboa, sem prejuízo do atingimento da meta traçada para cumprimento do objetivo plurianual de requalificação dos refeitórios existentes, conseguido com a realização de intervenções nos refeitórios do Centro de Saúde de Sete Rios e da Filipe Folque.

7. Gestão interna

- a. Com a finalidade de melhorar os procedimentos internos, foram aprovados os seguintes normativos:
 - i. Revisão do Regulamento Interno n.º 1/2011 – Dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
 - ii. Manual de acolhimento ao trabalhador.

- b. Foi assegurada a entrega da Gerência de 2013 pelo sistema GeRFIP, assim como a manutenção do controlo de execução financeira.
- c. Foram intervencionados 4 edifícios afetos aos SSAP, na situação de arrendamento a beneficiários, por carência de obras, impedindo desta forma a sua degradação ou proporcionando melhores condições de habitabilidade dos mesmos;
- d. Deu-se continuidade no âmbito do "Plano de Ação para a Eficiência Energética e Hídrica dos edifícios dos SSAP", a um conjunto de ações com vista à redução de consumos de eletricidade e de água, não só através de medidas de sensibilização aos trabalhadores e beneficiários, como também através de medidas concretas, expressas no ponto 3. desse Plano.

8. Qualidade

Avaliação da satisfação dos beneficiários

O resultado final da aplicação de questionários para avaliação da satisfação dos beneficiários decorre das iniciativas ou serviços prestados na área sociocultural, de gestão de refeitórios e relações públicas (atendimento) tendo-se apurado uma média ponderada de 4,29, superior em 9 pontos percentuais se considerarmos o ano transato. Salienta-se que 11 das 12 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média superior a 4,35.

Dos 12.407 questionários tratados (mais 278 do que em 2013), cerca de 34% (4.186) foram aplicados nos refeitórios, o que torna significativo o seu peso no cálculo da média ponderada. A avaliação nesta área de atividade obteve uma satisfação média de 3,81, superior em 10 pontos percentuais relativamente a 2013 – 3,71.

Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos colaboradores em 2014 relativamente ao desempenho dos serviços em 2013, obteve-se uma satisfação global média de 3,60, superior em 0,07 relativamente ao ano anterior (3,53). Salienta-se que a taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de, aproximadamente 81%, representando um decréscimo na ordem dos 2,19 pontos percentuais comparativamente ao ano transato (83,19%).

9. Tecnologias de informação

No quadro da ENDEF-II, iniciaram-se os trabalhos para a concretização da medida 33: “Promover o levantamento e a análise de conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP para obtenção do terceiro nível de conformidade”, cujo horizonte temporal se situa entre 2014/2020, tendo-se procedido à análise de conformidade do portal dos SSAP face às Directrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG) 2.0 do *World Wide Web Consortium*.

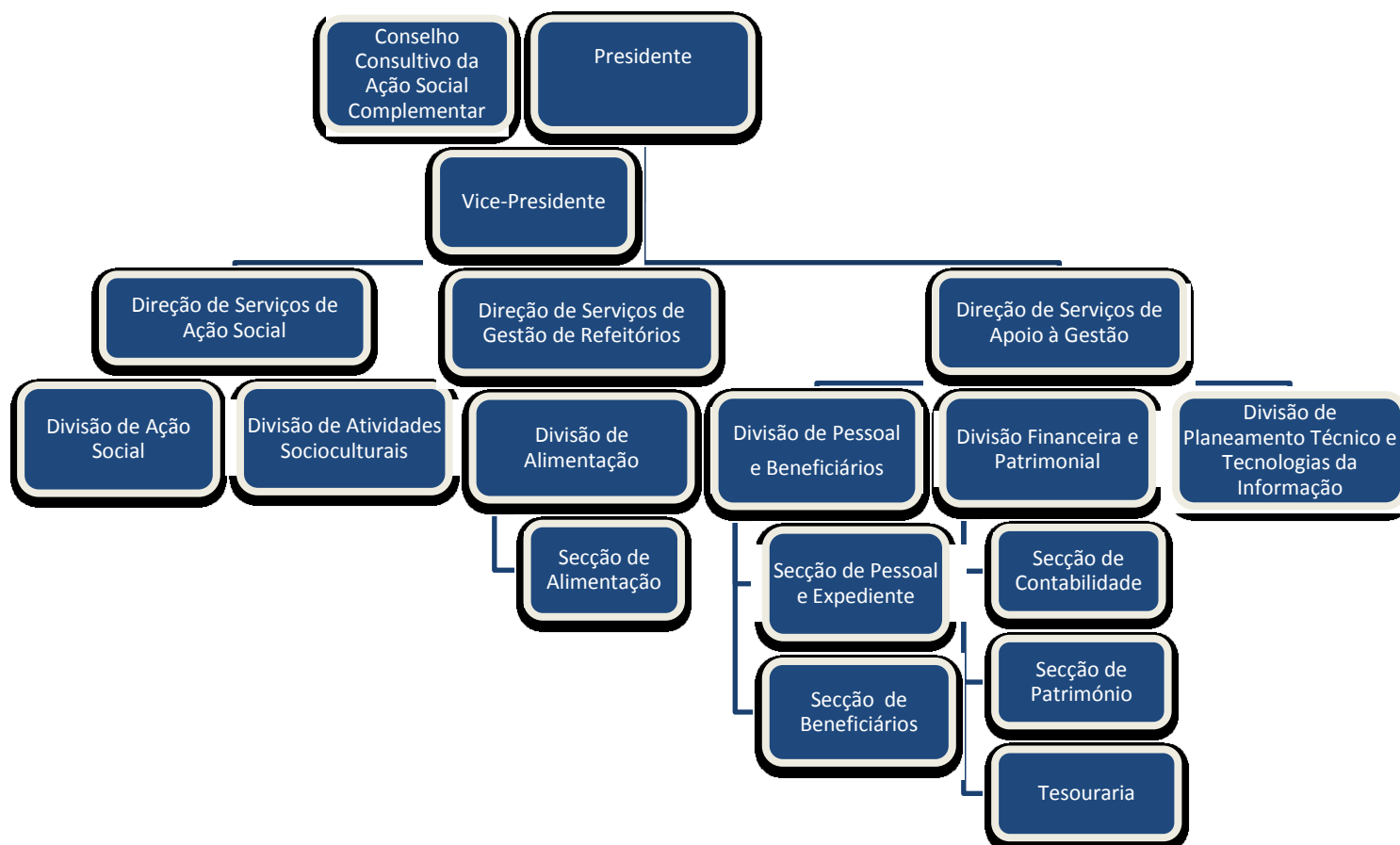
Após terem sido acautelados os aspetos relativos à proteção de dados pessoais junto da CNPD, procedeu-se à transferência do centro de dados dos SSAP para a eSPap, no âmbito da medida 8 do Plano de Ação Setorial de Racionalização das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) no Ministério das Finanças (PAS-MF).

Continuou-se o trabalho de incentivação da utilização da intranet pelos trabalhadores e procedeu-se à atualização e otimização de algumas funcionalidades do Portal dos SSAP, quer ao nível da usabilidade, quer ao nível operacional. Em adição, foram desenvolvidas pequenas aplicações *web* para suporte a tarefas correntes.

Enquanto área de suporte, o Centro de Informática garantiu, igualmente, ao longo do ano, o apoio técnico necessário às diferentes atividades nucleares dos SSAP. Neste âmbito cabe salientar o apoio dado na divulgação de informação junto do universo de beneficiários, organismos e subscritores do portal (≈ 26.000); na formação em TIC dos restantes trabalhadores, na manutenção da disponibilidade do sistema de venda automática de senhas de refeição e, naturalmente, na resolução dos diferentes incidentes e problemas de índole informática.

II. Organograma

A organização interna dos SSAP, consubstanciada no modelo de estrutura hierarquizada de acordo com o despacho n.º 8186/2012, de 15 de junho.



III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2014

Apresenta-se no quadro seguinte, uma versão resumo do QUAR, com os resultados alcançados ao nível dos objetivos operacionais previamente estabelecidos.

Quadro 1 – QUAR 2014

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	30,0			108,08%	Superado
O1. Avaliar a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no âmbito da formação sénior, na vida dos aposentados	50,0			50%	Atingido
Ind.1 Inquiridos que apresentem 4 ou mais evidências da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos (%)	100,00	[75%;80%]	77%	100,00	Atingido
O2. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020 (Eixos 2 e 3 - medidas 31, 33 e 53)	50,0			58,08%	Superado
Ind.2. Ações de formação/informação/sensibilização destinadas aos beneficiários dos SSAP com deficiência e/ou incapacidades - (n.º)	40,0	[8; 12]	13	115,00	Superado
Ind.3. Relatório de diagnóstico sobre a requalificação de equipamentos sociais e condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência - (dias)	35,0	[165; 181]	149	129,00	Superado
Ind.4. Relatório analítico da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP - (dias)	25,0	[342; 358]	345	100,00	Atingiu
Eficiência	30,0			111,50%	Superado
O3. Aumentar a qualificação e valorização dos Recursos Humanos dos SSAP	50,0			55%	Superado
Ind.5. Trabalhadores que frequentaram ações de formação (% do total de efetivos ao serviço)	60,0	[85%; 90%]	90,0	100,00	Atingido
Ind.6. N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas (%)	40,0	[75%; 80%]	100,0	125,0	Superou
O4. Consolidar e alargar os serviços prestados no âmbito dos acordos com entidades para fornecimento de refeições	50,0			56,5%	Superado
Ind.7. N.º de acordos celebrados face aos existentes - 57 acordos (%)	100,0	[10%; 20%]	22,8	113,00	Superou
Qualidade	40,0			102,5%	Superado
O5. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	60,0			60%	Atingido
Ind.8. Refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP – 28 refeitórios	75,0	[65%; 70%]	67,5	100,00	Atingiu
Ind.9. Novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta - 28 refeitórios (%)	25,0	[3,5%; 7,5%]	3,5	100,00	Atingiu
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	40,0			42,5%	Superado

Ind.10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais (escala 1 a 5)	50,0	[4;4,50]	4,53	109,00	Superou
Ind.11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP (escala 1 a 5)	25,0	[3;3,75]	3,81	107,00	Superou
Ind.12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas (escala 1 a 5)	25,0	[4;4,75]	4,45	100,00	Atingiu

A versão integral do QUAR encontra-se anexa ao presente relatório.

1.1. Resultados alcançados

Nenhum dos objetivos ou indicadores estabelecidos no âmbito do QUAR 2014 ficou por atingir. Dos seis objetivos definidos, quatro destes encontram-se superados. As metas fixadas para cada um dos objetivos alcançaram valores de superação, sendo que 50% dos doze indicadores fixados se encontram nesta situação.

No quadro seguinte, sistematiza-se a informação relativa aos resultados alcançados em cada um dos objetivos.

Quadro 2 – QUAR 2014: Resultados alcançados

a. Objetivos operacionais de eficácia

Objetivo 1	Avaliar a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no âmbito da formação sénior, na vida dos aposentados
Indicador 1	Percentagem de inquiridos que apresentem 4 ou mais evidências da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.
Meta	[75%;80%]
Valor crítico	100%
Realizado a 31.12	77,%
Taxa de realização	100%
Considerações	O valor apurado teve por base a aplicação de 202 questionários, tendo sido rececionados 172 <i>online</i> e 30 em suporte papel, facto que, por si só, é indiciador da aplicação prática da aprendizagem feita. Em suma, 77% dos 202 formandos inquiridos demonstram, no intervalo de uma a cinco, quatro evidências da aplicação dos conhecimentos na sua rotina, o que é um resultado bastante positivo.

Objetivo 2	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência – ENDEF II 2014/2020 (Eixos 2 e 3 – medidas)
Indicador 2	N.º de ações de formação/informação/sensibilização destinadas aos beneficiários dos SSAP com deficiência e/ou incapacidades
Meta	[8; 12]
Valor crítico	15
Realizado a 31.12	13
Taxa de realização	115%
Considerações	Foram realizadas 13 ações, de entre formação, informação e sensibilização, a saber: “Crianças e jovens sobredotados – Como educar?”; “A incontinência feminina”; “Prevenção do AVC”; A importância dos cães de ajuda nas doenças incapacitantes”; visita ao CAIPU – Centro de Acolhimento e Interpretação da Pia do Urso; “Cuidados a ter com a saúde ocular”; “Peões condutores e passageiros – Prevenção de acidentes”; “Pessoas com deficiência visual – Como interagir?”; “O <i>tablet</i> ao serviço do sénior”; comemoração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, com a participação do Centro Social do Pisão. Foram ainda realizadas três ações integradas nos campos de férias para crianças e jovens com o propósito de sensibilizar para o respeito da diferença.
Indicador 3	Relatório de diagnóstico sobre a requalificação de equipamentos sociais e condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência (dias)
Meta	[165; 181]
Valor crítico	152
Realizado a 31.12	149
Taxa de realização	129%
Considerações	O relatório em questão foi apresentado a 29 de maio (149 dias decorridos após o início do ano) comportando grelha de análise de cada um dos equipamentos sociais afetos à Divisão de Atividades Socioculturais.
Indicador 4	Relatório analítico da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP (dias)
Meta	[342; 358]
Valor crítico	320
Realizado a 31.12	345
Taxa de realização	100%
Considerações	O relatório em questão foi apresentado a 11 de dezembro (345 dias decorridos após o início do ano), procedendo a uma análise da conformidade do portal dos SSAP face à norma WCAG 2.0.

b. Objetivos operacionais de eficiência

Objetivo 3	Aumentar a qualificação e valorização dos Recursos Humanos dos SSAP
Indicador 5	Trabalhadores que frequentaram ações de formação (% do total de efetivos ao serviço).
Meta	[85%; 90%]
Valor crítico	100%
Realizado a 31.12	90,00%
Taxa de realização	100%
Considerações	A 31 de dezembro, 90% dos trabalhadores dos SSAP, frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.
Indicador 6	N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas (%)
Meta	[75%; 80%]
Valor crítico	100%
Realizado a 31.12	100,%
Taxa de realização	125%
Considerações	Sendo o rácio entre n.º de ações realizadas e previstas igual a 1, equivale a dizer que todas as ações previstas foram realizadas.

Objetivo 4	Consolidar e alargar os serviços prestados no âmbito dos acordos com entidades para fornecimento de refeições
Indicador 7	N.º de acordos celebrados face aos existentes – (%)
Meta	[10%; 20%]
Valor crítico	30%
Realizado a 31.12	22,8%
Taxa de realização	113%
Considerações	Foram celebrados 13 novos acordos, com base no levantamento da dispersão geográfica dos beneficiários dos SSAP, priorizando a incidência da intervenção em concelhos ainda não abrangidos e com maior número de beneficiários.

c. Objetivos operacionais de qualidade

Objetivo 5	Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP
Indicador 8	Refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP (%)
Meta	Entre 65% e 70% de refeitórios requalificados face ao n.º total de refeitórios existente (28). Em 2014 deverão ser requalificados, 1 a 2 refeitórios para que se cumpra a meta definida (65%=18 refeitórios; 70%=19 refeitórios), na medida em que no final de 2013 se encontravam requalificados 17 refeitórios.

Valor crítico	100%
Realizado a 31.12	67,5%
Taxa de realização	100%
Considerações	Nesta data encontram-se requalificados, no total, 19 refeitórios, contribuindo para este número as intervenções efetuadas, em 2014, no refeitório n.º6 situado no centro de Saúde de Sete Rios e n.º9, na Filipe Folque, tendo por base as necessidades previamente identificadas.
Indicador 9	Novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta (%)
Meta	[3,5%; 7,5%]
Valor crítico	10
Realizado a 31.12	3,5%
Taxa de realização	100%
Considerações	Foi concluído o processo de instalação do refeitório no novo edifício da Polícia Judiciária, com intervenção dos SSAP no apoio técnico à conclusão da empreitada e à aquisição e instalação de equipamentos hoteleiros.
Objetivo 6	Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP
Indicador 10	Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais (escala de 1 a 5).
Meta	[4;4,5]
Valor crítico	5,00
Nível de satisfação obtido a 31.12	4,53
Taxa de realização	109%
Considerações	Foram tratados estatisticamente 8.000 questionários de satisfação, aplicados nas seguintes áreas: fins-de-semana para ativos, circuitos de fim-de-semana seniores, centros de convívio, equipamentos de férias e lazer, formação sénior, férias/termalismo sénior, atividades para crianças e jovens, promoção da saúde, voluntariado e ações integradas na ENDEF II. Os questionários são aplicados à medida que as atividades vão decorrendo, à exceção dos Centros de Convívio, onde a aplicação obedece a uma metodologia pré-calendarizada.
Indicador 11	Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP - (escala de 1 a 5).
Meta	[3;3,75]
Valor crítico	5,00
Nível de satisfação obtido a 31.12	3,81

Taxa de realização	107%
Considerações	Foram tratados estatisticamente 4.186 questionários de satisfação, aplicados nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP. A média apurada foi de 3,81, superior em 10 décimas relativamente ao ano anterior.
Indicador 12	Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas (escala de 1 a 5).
Meta	[4;4,75]
Valor crítico	5,00
Nível de satisfação obtido a 31.12	4,45
Taxa de realização	100%
Considerações	Foram tratados estatisticamente 221 questionários de satisfação, aplicados nas Relações Públicas relativamente á função atendimento (presencial, telefónico e <i>online</i>), apurando-se uma satisfação média de 4,54.

2. Análise dos resultados dos projetos

Quadro 3 – Projetos superados e não realizados ou com resultados insuficientes, por Divisão

	Projetos Superados	Observações
DSAS/DASC	Acessibilidade social ENDEF II	Previsão: entrega do relatório de diagnóstico a 30.06; Execução: entrega a 29.05
	Participação social ENDEF II	Previsão: 8 a 12 ações; Execução: 13 ações
	Acordos de saúde	Previsão: 35 acordos; Execução: 38 acordos
	Promoção da saúde	Previsão: 2500 a 3000 beneficiários; Execução: 3039 beneficiários
	Fins de semana para ativos	Previsão: 40 visitas; Execução: 49 visitas
	Campos de férias e Atividades lúdicas e culturais	Previsão: 850 participantes; 1327 participantes
	Circo Lisboa e Porto	Previsão: 15000 lugares; Execução: 15370 lugares
	Centros de Convívio de Lisboa e Porto - frequência	Média mensal prevista: 5000; Média mensal executada: 5728
	Férias sénior	Previsão: 1600 beneficiários; Execução: 1664 beneficiários
	Formação sénior	Previsão: 1600 formandos; Execução: 2000 formandos
	Equipamentos de férias - ocupação	Previsão: 11050 a 13550 dormidas; Execução: 17252 dormidas

Projetos com resultados insuficientes		Observações
	Centro de documentação	Ausência da necessária recetividade por parte das entidades a quem foi solicitada a disponibilização de documentação.
Projetos Superados		Observações
	Celebração de acordos para fornecimento de refeições	Previsão: aumento de 10% a 20%; Execução: aumento de 22,8% (13 acordos)
DSGR/DA	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas	Objetivos previstos: Tornar o sistema de venda eletrónica o processo exclusivo de aquisição de refeições nos refeitórios geridos pelos SSAP; Objetivos alcançados: a venda eletrónica representou, em média anual, 95,24% do total de senhas vendidas (aumento de 4,27%)
	Gestão da qualidade nos refeitórios	Objetivos previstos: Promover a qualidade nos refeitórios; Objetivos alcançados: aumento do n.º de ações de monitorização realizadas; aplicados questionários semestrais de avaliação da satisfação dos utilizadores dos refeitórios, com uma satisfação média global de 3,81 (+ 10 décimas do que em 2013).
	Manutenção dos refeitórios	Objetivos previstos: Assegurar o funcionamento dos refeitórios no que se refere aos equipamentos hoteleiros e palamenta; Objetivos alcançados: receção e monitorização de 676 pedidos de intervenção; aquisição de equipamento de frio e outros; reafectação de equipamento; monitorização da limpeza de hottes, filtros e tetos ventilados bem como das caixas separadoras de gordura; avaliação e intervenção nos processos de certificação de redes de gás de cada refeitório.
Projetos com resultados insuficientes		Observações
	Fornecimento refeições nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP	Previsto: 712.000 refeições; Executado: 591.717 refeições
Projetos Superados		Observações
DSAG/DPB	Formação profissional	Previsto: N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas=75% a 80%; Executado: N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas=100%
	Projetos com resultados insuficientes	
	Acompanhamento da implementação do GERHUP	A eSPap informou que os lotes 2 e 3 da Fase 1 do GERHUP se encontram em revisão, não se prevendo a entrada em produção antes de 2015.

O número de refeições fornecidas situou-se abaixo do previsto em plano de atividades, mantendo-se a tendência do ano anterior, o que reflete a conjuntura económica que temos vindo a atravessar, assim como o encerramento temporário de refeitórios em função das intervenções realizadas ao nível da requalificação ou resolução de problemas emergentes na estrutura destes equipamentos.

Salienta-se que, em agosto de 2014, foi submetida à tutela uma proposta de revisão do plano de atividades, onde se solicitava a anulação de três projetos, dois deles por opção gestionária assente em restrições orçamentais (projetos 1 e 2 listados abaixo) e outro, com fundamentação de ordem técnica (projeto 3) por força da dependência dos SSAP de outras entidades para a realização efetiva da intervenção. São eles:

1. Passagem de ano sénior;
2. Desenvolvimento do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição;
3. Recuperação/beneficiação da garagem da Visconde Valmor, 72, em Lisboa.

Sugere-se a consulta das fichas de projeto em anexo com os números 2.20, 3.10 e 4.6.

3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP

Objetivo QUAR: Promover a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP (aplicação de questionários de avaliação da satisfação – escala de 1 a 5)

Indicador 1: Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais;

Indicador 2: Nível de satisfação dos beneficiários com os Refeitórios geridos pelos SSAP;

Indicador 3: Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas.

Quadro 4 – Distribuição do nível de satisfação médio, por áreas de atividade

Área	Nº questionários	Media satisfação (por área)	Ponderação	Media satisfação (ponderada)
Férias sénior	1652	4,41	20,65	0,91
Crianças/Jovens	819	4,62	10,24	0,47
Centros de Convívio	1511	4,38	18,89	0,83
Fins de semana ativos	1017	4,65	12,71	0,59
Formação sénior	1427	4,5	17,84	0,80
Promoção da saúde	1204	4,81	15,05	0,72
Voluntariado social	6	4,78	0,08	0,00
Equipamentos férias	51	4,45	0,64	0,03
Circuitos FDS Sénior	284	4,39	3,55	0,16

Participação Social ENDEF	29	4,7	0,36	0,02
Subtotal	8000		100,00	4,53
Refeitórios	4186	3,81	100,00	3,81
Subtotal	4186		100,00	3,81
Relações Públicas	221	4,54	100,00	4,54
Subtotal	221		100,00	4,54
Satisfação Média Global	12407			4,29

Os questionários aplicados nos Centros de Convívio obedecem a uma calendarização semestral, contando com uma boa adesão no preenchimento.

Nos equipamentos de férias o questionário encontra-se disponível nos quartos ou, sempre que possível, é facultado aquando do *check-in*.

Nas restantes áreas os questionários são aplicados no final de cada ação, abrangendo, por norma, o universo de participantes. A taxa média de respostas, nestes casos, é de 88,28% apurada com base no intervalo entre 71,35% e 100%.

Nos refeitórios e *snacks*, aplica-se semestralmente, um questionário de avaliação da satisfação, tendo havido uma taxa de resposta de 85%.

Também nas Relações Públicas da sede se aplica um questionário por semestre para avaliar a satisfação com o atendimento. Nos dias da aplicação deste instrumento procurou-se abranger o maior número de beneficiários que se dirigiram aos serviços e, dos contactados houve uma taxa de adesão de 100%.

No total, foram analisados estatisticamente 12.407 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2014 e 2013, apresentam-se no quadro seguinte os projetos com resultados superiores ao ano transato.

Quadro 5 – Comparação de projetos, em 2013 e 2014

Projeto/Área	Indicador	2013	2014	Diferença
Fins de semana ativos	N.º de visitas/participantes	40/817	49/1232	9/415
Atividades crianças/jovens	N.º de participantes	983	1327	344
Formação senior	N.º de participantes	1989	2000	11
Gestão dos equipamentos de férias - ocupação	N.º de dormidas	14742	17252	2510
Centros de convívio Lisboa e Porto	Média de frequência mensal	5430	5728	298
Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	% de utilização do sistema	90,97	95,24	4,27
Formação profissional	% de efetivos	85,38	89,52	4,14

Os projetos assinalados integram-se nas áreas das atividades socioculturais, destinadas a beneficiários no ativo, filhos e/ou equiparados e aposentados, na área de gestão de refeitórios no que concerne especificamente ao recurso às máquinas de venda eletrónica de senhas de refeição e ainda na área de qualificação dos Recursos Humanos dos SSAP, constituindo esta uma aposta continuada destes Serviços.

4.2. Externo

No âmbito da celebração de protocolos e/ou acordos, salienta-se a maior abrangência dos SSAP, a avaliar pelos dados constantes no portal dos SSGNR (Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana), SSPSP (Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública) e IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas).

Apresenta-se no quadro seguinte o número de protocolos/acordos disponibilizados pelos quatro organismos em análise.

Quadro 6 – N.º de protocolos/acordos disponibilizados, por Serviços Sociais

Serviço Social	N.º protocolos/acordos disponibilizados
SSAP	809
SSGNR	237
SSPSP	240
IASFA	63

O acesso a bens e/ou serviços em condições mais favoráveis, é significativamente maior nos SSAP.

Se analisarmos com maior detalhe as áreas de apoio à infância, tomando como indicador o número de protocolos celebrados com creches, jardins de infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e de línguas, universidades e editoras e a área de apoio à terceira idade consubstanciada na efetivação de protocolos com lares, casas de repouso e apoio domiciliário, constata-se que os SSAP continuam a ser os Serviços Sociais com maior oferta aos seus beneficiários, como se demonstra no quadro seguinte:

Quadro 7 – N.º de protocolos/acordos disponibilizados, por Serviço Social, nas áreas de apoio à infância e terceira idade

	SSAP	SSGNR	SSPSP	IASFA	Total
Infância	100	20	43	14	177
Terceira idade	118	49	23	28	218
Total	218	69	66	42	395
% do n.º total de protocolos disponibilizados	55%	17%	17%	11%	100%

Do número total de protocolos disponibilizados pelos quatro organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 55% daquele número, distribuindo-se os restantes 45% pelos outros serviços sociais.

5. Plano para a Igualdade de Género do Ministério das Finanças

No âmbito do V Plano Nacional de Igualdade (2014 – 2017) aprovado pela RCM n.º 103/2013 de 31 de dezembro, os SSAP prestaram o seu contributo ao nível das medidas ali integradas, tendo-se iniciado em 2014, o acompanhamento da medida de caráter genérico que consiste em – Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação estatística, desagregada por sexo, relativa à execução de todas as políticas públicas – com o envio trimestral da informação solicitada.

Após proposta de correção da redação e revisão de indicadores e metas, são da exclusiva responsabilidade dos SSAP as seguintes medidas:

- Medida 6 – Ampliar a oferta de serviços/produtos prestados por empresas privadas ou outras instituições, em condições economicamente mais favoráveis, a disponibilizar aos/às beneficiários/as dos SSAP.

- Medida 7 – Apoiar financeiramente os/as beneficiários/as dos SSAP nas despesas de educação, bem como em situações socialmente gravosas e urgentes de acordo com a legislação de suporte à ação social complementar.

Esta medida materializa-se na concessão de subsídios de frequência de creche, educação pré-escolar, amas e de estudos bem como na prestação de apoio social em casos que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social.

- Medida 8 – Proporcionar atividades para ocupação de tempos livres aos/às beneficiários/as dos SSAP no ativo e aposentados, bem como aos seus descendentes.

As medidas atrás elencadas (6, 7 e 8), têm por base o período temporal de 2015 – 2017.

6. ENDEF II – Estratégia Nacional para a Deficiência

Sob a responsabilidade dos SSAP e integradas na ENDEF II, encontravam-se em 2014 as medidas seguintes:

Eixo n.º 2 – “Acessibilidade e Inclusão Social”

- Medida 31 – Promover a requalificação dos serviços públicos e de equipamentos sociais e assegurar as condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência (ex. refeitórios, centros de convívio e equipamentos de férias).

Foi apresentado relatório de diagnóstico sobre a requalificação dos equipamentos sociais, tendo havido ainda em 2014, intervenção neste âmbito, nos centros de convívio de Lisboa. À requalificação que tem vindo a ser prosseguida nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP, subjaz a preocupação de os dotar das condições adequadas a pessoas com mobilidade reduzida.

- Medida 33 – Promover o levantamento e a análise da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP para obtenção do terceiro nível de conformidade.

Foi realizada a auditoria interna da conformidade do portal dos SSAP face à norma WCAG 2.0, tendo sido elaborado o respetivo relatório.

Eixo n.º 3 – “Autonomia, Mobilidade Pessoal e Qualidade de Vida”

- Medida 53 – Promover ações de formação/informação (sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP (redação reformulada).

Foram realizadas 13 ações no decorrer do ano, destinadas a públicos diversos, de entre beneficiários no ativo, aposentados e descendentes de beneficiários, nos campos de férias.

7. Modernização Administrativa

A modernização e simplificação administrativas correspondem a um desígnio político assumido pelo Governo, que o inscreveu nas Grandes Opções do Plano para 2014, bem como na Agenda Portugal Digital e ainda no Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos com as TIC na Administração Pública.

Neste contexto, tendo por base uma reflexão no que respeita à atuação da Administração Pública face ao cidadão, considerando a multiplicidade de mecanismos de atendimento existentes, os SSAP, para além de darem continuidade em 2014 às medidas já implementadas, promoveram outras que cumprem os requisitos relativos à desburocratização, qualidade e inovação, como a seguir se explicita:

- Utilização de *software* que permite a comunicação de voz e vídeo pela Internet – *Skype* – para o desenvolvimento de reuniões de trabalho, com trabalhadores deslocalizados da sede;
- Envio de mensagens através de SMS (*Short Message Service*) aos beneficiários relativamente a algumas iniciativas, substituindo a comunicação por ofício;
- Rentabilização das potencialidades do módulo de Gestão Multicanal inserto no portal, pelo alargamento dos acessos a todas as áreas que, para instrução dos processos, necessitem da consulta de documentos já existentes nos SSAP;
- Realização de melhorias e correções no portal, ao nível dos módulos de Gestão de Beneficiários, Atividades Seniores e Atividades para crianças/Jovens;
- Análise da conformidade do portal com as regras de acessibilidade e usabilidade, com apresentação de proposta de melhorias;
- Incremento da utilização das máquinas de venda automática de senhas de refeição, decorrente de uma intervenção reforçada no âmbito da monitorização e fiscalização do funcionamento do sistema;
- Proposta de tratamento centralizado das solicitações entradas nos SSAP relativas a pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações, constituindo-se como um projeto a realizar em 2015 (PA2015);
- Simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso ao Serviço de uma forma generalizada;
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível *online*, permitindo a orientação da atividade para a satisfação das necessidades do cidadão;

- Realização de planos de formação individuais e em grupo, possibilitando o aperfeiçoamento profissional contínuo dos trabalhadores do Serviço;
- Realização de reuniões periódicas com as chefias envolvendo todos os trabalhadores para debate e análise do cumprimento dos objetivos do serviço.

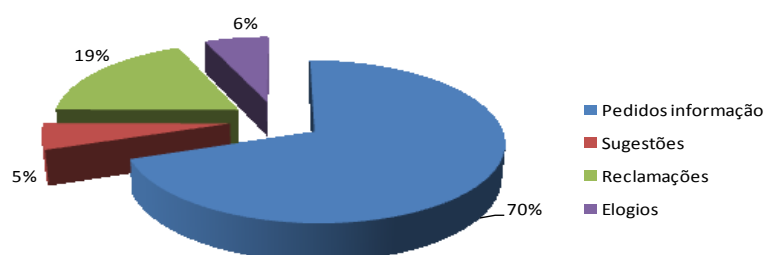
Refira-se ainda que foi estimada, em 2014, a concretização do *upgrade* ao Sistema de venda automática de senhas de refeição, não tendo sido possível tal desiderato, por decisão gestionária com base em constrangimentos orçamentais, transferindo a sua realização para 2015.

De todas as medidas implementadas resultam ganhos de eficácia e eficiência, traduzidos em geral, no aumento da qualidade dos serviços prestados e na adoção de procedimentos internos mais simples e desburocratizados.

Em 2014, entraram nos SSAP 1940 solicitações, de entre pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações apresentando-se no gráfico 1 a sua distribuição.

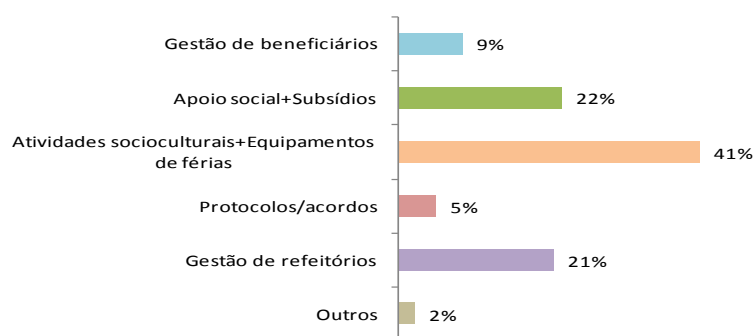
De salientar que as solicitações apuradas se baseiam não só em documentos escritos (rececionados via portal, *email*, livro de reclamações, correio) mas também registos telefónicos.

Gráfico 1. Distribuição das solicitações entradas



No gráfico seguinte dá-se nota do agrupamento de todas as solicitações por áreas de atividade.

Gráfico 2. Distribuição das solicitações por áreas de atividade



O maior número de solicitações refere-se à área de atividades socioculturais onde se integram os equipamentos de férias, seguido das áreas de apoio social/atribuição de subsídios e gestão de refeitórios. Salienta-se que as reclamações relativas aos refeitórios relacionam-se, na sua maioria, com os serviços prestados pelas empresas que fornecem refeições, sendo as mesmas registadas e respondidas pelos SSAP, com conhecimento e solicitação às mesmas da tomada de medidas adequadas a cada situação.

De notar que todas as solicitações acolhidas mereceram resposta por parte destes Serviços, fruto de uma análise rigorosa que levou, nos casos em que se justifique, à implementação de medidas de correção.

8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

8.1. Apresentação esquemática do Sistema de Controlo Interno

Quadro 8 – Apresentação esquemática SCI

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Essa verificação encontra-se assegurada pela cadeia de decisão.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			A atuação dos SSAP pauta-se pelo respeito dos valores éticos e de integridade, apesar de estes não constituírem nenhum documento formal.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			O plano de formação é precedido pelo diagnóstico de necessidades de formação tendo em conta as funções dos trabalhadores e o Regulamento da Formação Profissional. Em 2014 foi promovida formação interna na área das novas tecnologias, de acordo com necessidades específicas dos colaboradores e também formação sobre o Código dos

				contratos públicos, Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, Noções básicas de primeiros socorros, Estratégias de motivação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?			X	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogando o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				No biénio 2013/2014 foram avaliados 98% dos trabalhadores (SIADAP 3) dos existentes a 31 de dezembro de 2014. A não avaliação de 2 trabalhadores deve-se à falta do requisito mínimo temporal para o efeito.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				90%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			De acordo com o enquadramento legal.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral através da UMC.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Descrito no documento "Reengenharia de processos" que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a	X			Definidos no documento

evitar redundâncias?				“Reengenharia de processos” que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Aprovado em 30.12.2009
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			A execução do plano tem sido monitorizada e atualizada ao nível das medidas que o integram.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			No âmbito das aplicações de gestão de recursos financeiros e humanos, os SSAP utilizam as plataformas de serviços disponibilizados em modo partilhado - GeRFIP e GeRHuP. Existe uma ferramenta de suporte à gestão de relacionamento com o beneficiário - SIGeRB - que integra uma componente de gestão documental. Temos também uma aplicação de <i>vending</i> das senhas de refeição nos refeitórios geridos pelos SSAP.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Parcialmente. O SIGeRB permitiu a integração de várias aplicações que se encontravam dispersas. Há integração entre a aplicação de venda de senhas de refeição e o SIGeRB.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Sim. Encontram-se expressos nos documentos de “Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação” e no “Manual de Procedimentos dos Serviços de Informática dos SSAP”
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			Sim.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			Sim. Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações alojadas na ESPAP e toda a rede integrada na rede do MF.

8.2. Avaliação do SCI

Na avaliação do Sistema de Controlo Interno, destacam-se os seguintes pontos:

- Estrutura dos SSAP

A estrutura orgânica dos SSAP obedece ao modelo de estrutura hierarquizada (vide organograma) e compreende três unidades orgânicas nucleares (Portaria n.º 116/2012, de 30 de abril): Direção de Serviços de Ação Social; Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios; Direção de Serviços de Apoio à Gestão, e um limite máximo de seis unidades orgânicas flexíveis, estabelecidas no Despacho n.º 8186/2012 de 15 de junho.

A atividade dos SSAP, nas suas várias vertentes, encontra-se enquadrada por normas regulamentares, quer insertas em portarias ministeriais, quer regulamentos internos, conforme lista infra:

- a) Portaria 1084/2008 - Regulamento de Inscrição de Beneficiários;
- b) Portaria 1486/2008 - Regulamento de Subsídios de Estudo;
- c) Portaria 1487/2008 - Regulamento de Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-escolar;
- d) Portaria 1488/2008 - Regulamento do Apoio Social;
- e) Declaração de retificação 76-A/2008 – Retificação Portaria 1488/2008;
- f) Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas;
- g) Regulamento de utilização dos Equipamentos Sociais;
- h) Normas de seleção e funcionamento - Férias sénior;
- i) Normas de funcionamento e seleção - Atividades de férias para crianças e jovens;
- j) Regulamento interno – Campos de férias;
- k) Critérios de análise - Apoio social;
- l) Regulamento de uso de veículos;
- m) Regulamento interno – Contratação Pública – Tramitação dos processos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos;
- n) Regulamento da Formação sénior;
- o) Regulamento interno – Dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos (revisto em 2014);
- p) Normas de funcionamento – Fins de semana para ativos;
- q) Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos SSAP;
- r) Manual de procedimentos na área de informática dos SSAP;
- s) Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação;
- t) Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho;
- u) Regulamento de avaliação do período experimental;
- v) Regulamento interno da formação profissional;

- w) Regulamento interno de tratamento e difusão de informação institucional;
- x) Regulamento do Voluntariado Social;
- y) Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;
- z) Balanço Social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;
- aa) Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;
- bb) Manual de acolhimento ao trabalhador.

- Conselho Consultivo da Ação Social Complementar

O Conselho Consultivo da Ação Social Complementar (CCASC) é um órgão de controlo externo aos SSAP cujas funções de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação dos Serviços e da Ação Social Complementar, lhe permite emitir pareceres sobre o Plano de Atividades e Relatório de Atividades, bem como pronunciar-se sobre as linhas gerais do Regime de Ação Social Complementar e condições de acesso aos benefícios.

- Ações de controlo externo

O GeRFIP, sendo uma plataforma de serviços disponibilizada em modo partilhado de gestão de recursos financeiros, é por conseguinte objeto de controlo pela ESPAP, nomeadamente na emissão dos mapas finais para a conta de gerência, sempre validados por aquela entidade. No mesmo contexto, também o GeRHup assume aqui posição de relevo no que toca à gestão partilhada de recursos humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria Geral do Ministério das Finanças e o Tribunal de Contas são entidades que asseguram as necessárias ações de controlo externo.

- Mecanismos de controlo das unidades orgânicas

A Direção de Serviços de Apoio à Gestão, no que toca à Divisão Financeira e Patrimonial cumpre todos os requisitos legais e procedimentais na celebração de contratos de aquisições e locações de bens, de aquisições de serviços e de empreitadas, recorrendo às plataformas eletrónicas existentes para o efeito, publicitando-se todos os contratos no portal dedicado aos contratos públicos (portal BASE). A execução orçamental dos serviços é objeto de controlo mensal e trimestral pela Direção Geral do Orçamento e pela Secretaria Geral do Ministério das Finanças, enquanto entidade coordenadora. A tramitação dos procedimentos aquisitivos e intervenção na execução dos contratos tem por base o Regulamento Interno de Contratação Pública. Neste, encontram-se medidas que visam potenciar uma maior transparência e concorrência, salientando-se a obrigatoriedade, por regra, de convidar três ou mais operadores económicos, nos procedimentos por ajuste direto, quando por força do Código dos Contratos Públicos o convite pode ser feito apenas a uma entidade.

O processo de inventariação dos bens móveis dos SSAP encontra-se operacional, com a conciliação dos bens inventariados e sua integração no GeRFIP, sendo devidamente registados quaisquer movimentos de bens.

A Divisão de Pessoal e Beneficiários, para além do normativo que regula a inscrição de beneficiários (Portaria n.º 1084/2008), baseia o seu desempenho em manuais de procedimentos internos onde se encontram definidos os circuitos relativos a esta área.

No que respeita ao tratamento das existências arquivísticas provenientes dos extintos Serviços Sociais e Obra Social, foi rececionado o parecer vinculativo da Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), que propõe ações de melhoria no tratamento efetuado.

Os planos de atividades, a sua monitorização trimestral, as reuniões semestrais com a participação de todos os trabalhadores envolvidos e os relatórios de atividades permitem validar a execução financeira e material, apurar o ponto de situação de cada um dos projetos, intervindo na sua redefinição, caso se revele necessário. O Quadro de Avaliação e Responsabilização e a respetiva monitorização constitui, igualmente, um mecanismo de controlo e aperfeiçoamento da atividade dos serviços, no que se refere aos objetivos operacionais aí inscritos.

A auscultação dos trabalhadores através da aplicação de questionários, possibilitou aferir a opinião sobre áreas diversas do organismo, procedendo a alterações e melhorias possíveis.

Mensalmente, é efetuado junto das equipas, o ponto de situação de cada um dos projetos que integram o Plano de Atividades, em que os resultados apurados servem de base a reuniões com a Direção dos SSAP. Nestas reuniões, realiza-se a monitorização dos projetos, redefinindo-se novas metodologias ou métricas, se necessário.

Compete à Divisão de Planeamento Técnico e Tecnologias de Informação desenvolver as funções descritas anteriormente, assim como promover a aplicação de questionários para avaliação da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP. O funcionamento do Centro de Informática pauta-se pelas normas integradas nos seguintes documentos: "Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação" e "Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP".

O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas elaborado, tem vindo a ser monitorizado, encontrando-se implementadas nos Serviços as medidas identificadas como mais adequadas.

A atividade da Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios (DSGR) encontra-se devidamente regulamentada para além de assentar numa estratégia contínua de monitorização e fiscalização do serviço prestado.

A prestação do serviço de refeições nos refeitórios e nas cafetarias, é garantido pela qualidade das matérias primas utilizadas, assim como dos processos de confeção e a estrutura das ementas. Para tal têm vindo a ser reforçadas as equipas de monitorização da qualidade do serviço prestado, aumentando consequentemente o n.º de ações realizadas.

É assegurada a monitorização do serviço de refeições junto dos prestadores de serviços, nomeadamente no que concerne ao controlo da faturação e à qualidade da prestação, tendo por base o "Manual de procedimento de monitorização do fornecimento de refeições".

Foi auscultada a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) para eventual celebração de protocolo que permita o acesso dos trabalhadores com funções de monitorização da qualidade do serviço de fornecimento de refeições a plano formativo delineado de acordo com especificidades da atividade desenvolvida pelos SSAP.

Elencamos outros mecanismos de controlo inerentes a esta Direção de Serviços:

- Controlo higieno-sanitário dos equipamentos e palamenta;
- Listas de verificação efetuadas pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge – INSA - (a pedido dos SSAP), onde é avaliado o cumprimento da Legislação e de códigos de referência relativos a: formação, saúde e higiene do pessoal, boas práticas, refrigeração/congelamento, instalações e equipamentos, confeção e distribuição de refeições;
- Análise dos relatórios de controlo microbiológico efetuados pelo INSA e adoção de medidas corretivas;
- Controlo do estado dos equipamentos e respetivas reparações;
- Controlo das refeições servidas e da faturação dos prestadores de serviços;
- Controlo da faturação das entidades com as quais existem acordos;
- Controlo das senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
- Controlo da satisfação dos beneficiários;
- Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.

Ao nível dos projetos na área social ou sociocultural (Direção de Serviços de Ação Social), são elaborados estudos de viabilidade económica para avaliar o impacto financeiro da iniciativa e o eventual retorno do investimento. Na programação das atividades socioculturais realizam-se visitas técnicas aos locais para avaliação das condições apresentadas, efetuando novas visitas no decurso das mesmas. São aplicados questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários quanto aos serviços prestados pelos SSAP, permitindo implementar medidas corretivas, oferta de novos produtos sociais e ir ao encontro dos interesses dos beneficiários.

9. Recursos

9.1. Humanos

Estrutura

Para atingir os objetivos estratégicos e assegurar a execução dos projetos inseridos no Plano de Atividades de 2014, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2014 com um total de 123 efetivos – 90 mulheres e 33 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 50 anos.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, o que representava uma taxa de 50% do total de efetivos, seguida da carreira técnica superior com 35 trabalhadores (28%).

Do fluxo verificado de entradas e saídas de trabalhadores dos SSAP, importa registar as seguintes ocorrências:

- Afetação de 13 trabalhadores, 3 técnicos superiores, 9 assistentes técnicos e 1 técnico de informática, através de:
 - Procedimento concursal comum - 1;
 - Reserva de recrutamento - 2;
 - Mobilidade interna - 10

- Saída de 14 trabalhadores, 1 dirigente intermédio, 2 técnicos superiores, 1 educadora de infância (suspensão de vínculo), 9 assistentes técnicos e 1 técnico de informática, pelos seguintes motivos:
 - Aposentação - 4;
 - Instrumentos de mobilidade - 8;
 - Falecimento - 1
 - Suspensão do contrato por doença há mais de seis meses - 1.

Afetação dos Recursos Humanos às unidades orgânicas dos SSAP

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2014, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 9 – N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2014 e 2013

UNIDADES ORGÂNICAS	31/12/2013	31/12/2014
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	52	53
Direção de Serviços de Ação Social	47	44
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	22	21
Total	126	123

Não obstante haver uma ligeira redução do número de trabalhadores relativamente ao ano de 2013 e ao elevado movimento de pessoal verificado durante o ano de 2014, não se constatou prejuízo na eficácia dos SSAP, atendendo à taxa de cobertura/reposição conseguida de 93%.

Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2014, à semelhança dos anos anteriores, assentou nos seguintes princípios:

- Garantir o acesso efetivo à formação profissional de todos os trabalhadores;
- Adequar a oferta formativa às necessidades dos trabalhadores e dos serviços;
- Avaliar o impacto da formação na qualidade dos serviços prestados e na produtividade dos trabalhadores.

Importa salientar que, com o objetivo de maximizar a capacidade de resposta às necessidades formativas dos trabalhadores dos SSAP, com o enfoque numa perspetiva de racionalização de recursos, o Plano de Formação aprovado para 2014 integrou, à semelhança dos anos anteriores, duas dimensões formativas, externa e interna, sendo esta assegurada por meios humanos e técnicos dos próprios Serviços Sociais e recaindo sobre matérias relacionadas com as tecnologias de informação e comunicação (TIC), na ótica do utilizador, e contratação pública.

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2014, tiveram como referência os 124 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de janeiro daquele ano.

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2014 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 111 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando 89,52% do universo existente no início do ano e que houve um total de 200 participações, desagregáveis da seguinte forma:

- **Formação externa**

- Realizaram-se 33 ações que resultaram em 136 participações;
- A duração total foi de 2.002 horas e o encargo financeiro de € 9.243,65.

- **Formação interna**

Dando-se continuidade ao processo de aquisição e aprofundamento de conhecimentos na área das TIC e da contratação pública, obteve-se o seguinte resultado:

- Realizaram-se 9 ações de formação que resultaram em 64 participações;
- A duração total foi de 1.186 horas com um encargo financeiro de € 150,00.

Dando cumprimento aos objetivos fixados pelos SSAP, nomeadamente, no investimento de conhecimento para os seus trabalhadores e numa perspetiva de análise comparativa dos resultados da execução da formação profissional nos últimos três anos, evidenciam-se, no quadro abaixo, alguns resultados obtidos no âmbito da formação profissional:

Quadro 10 – Evolução da formação profissional em 2012, 2013 e 2014

Formação (interna e externa)	2012	2013	2014
N.º de ações realizadas	40	33	42
N.º de horas de formação	3.519	3.432	3.188
Taxa de participação dos efetivos (%)	81	85	90
N.º médio de horas de formação por participante	36	31	29
Custos diretos (euros)	12.476,10	10.718,00	9.393,65

9.2. Financeiros

Quadro 11 – Execução orçamental 2013/2014

Descrição da Despesa	2013		2014				Taxa Var. 2013/2014
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	
Despesas com pessoal	3.660.502,00	3.242.747,00	3.318.032,00	3.260.450,65	98,26	29,08	0,55
Aq. Bens e Serviços	8.916.497,00	7.606.953,00	8.023.862,00	7.268.736,01	90,59	64,83	-4,45
Transferências Correntes	249.343,00	108.238,00	97.199,00	93.303,34	95,99	0,83	-13,80
Outras Despesas Correntes	24.893,00	23.605,00	24.784,00	24.265,63	97,91	0,22	2,80
	12.851.235,00	10.981.543,00	11.463.877,00	10.646.755,63	92,87	94,95	-3,05
Aquisição de bens de capital	686.454,00	627.041,00	660.000,00	489.175,18	74,12	4,36	-21,99
Transferências de capital	1.000,00	0,00	15.000,00	14.903,05	99,35	0,13	0,00
Activos financeiros	100.000,00	48.862,00	93.689,00	61.639,85	65,79	0,55	26,15
	787.454,00	675.903,00	768.689,00	565.718,08	73,60	5,05	-16,30
TOTAL	13.638.689,00	11.657.446,00	12.232.566,00	11.212.473,71	91,66	100,00	-3,82

A despesa global atingiu em 2014 o montante de €11.212.473,71 o que representa 91,66% do valor do orçamento corrigido.

As "Aquisições de bens e serviços" são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (64,83%), seguido das "Despesas com Pessoal" que representam 29,08%. É nas "Aquisições de bens e serviços" que se inserem grande parte das despesas decorrentes da atividade de Ação Social Complementar desenvolvida (fornecimento de refeições, atividades socio culturais com crianças e jovens, ativos e aposentados, entre outras).

Fazendo uma análise comparativa do total da execução verificamos que, face a 2013, houve uma redução de 3,82%. Comportamento similar ocorreu com a execução das "Aquisições de bens e serviços" que diminuíram 4,45% face a 2013, as Transferências Correntes que diminuíram 13,8% e as "Aquisições de bens de capital" que diminuíram 21,99%. Inversamente, a execução dos "Ativos Financeiros" (apoio reembolsáveis atribuídos) aumentou 26,15%.

De referir que o agrupamento de despesas com o pessoal incluiu despesas não associadas a trabalhadores dos SSAP, concretamente na C.E. 01.03.08 – Outras Pensões, que comporta despesas com pensões de ex-regentes escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino. O gasto com Pensões foi de €264.751,93 em 2013 e €224.304,33 em 2014.

10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Em 2014, os SSAP, alinhados com a eSPap, no cumprimento da medida 8 do Plano de Ação Setorial de racionalização das TIC do Ministério das Finanças (PAS – MF), migraram a sua estrutura tecnológica para o centro de dados daquele organismo, constituindo vantagem neste processo, a redução dos custos associados ao funcionamento e manutenção dos polos técnicos dos organismos e melhoria das condições de segurança dos sistemas de informação deslocados.

O portal dos serviços sofreu melhorias no âmbito de uma manutenção corretiva e evolutiva, especificamente nos módulos de gestão de beneficiários, atividades de férias para seniores e para crianças/jovens.

Ainda ao nível interno, a formação profissional promovida para os trabalhadores, de acordo com o diagnóstico de necessidades de formação, teve em conta a vertente externa e interna, esta última no âmbito da informática para utilizadores e contratação pública, tendo-se desenvolvido a formação externa, sempre que possível, nas instalações dos SSAP e à medida dos interesses específicos dos seus trabalhadores, como foi disso exemplo a formação sobre a lei geral do trabalho em funções públicas, noções básicas de primeiros socorros e estratégias de motivação.

Ao integrar projetos de cariz mais abrangente como a ENDEF II e PNI, os SSAP assumiram o compromisso de desenvolver e/ou dar conta da execução das medidas sob sua gestão; no primeiro caso no que respeita à requalificação dos equipamentos sociais de acordo com a adequação destes a pessoas com mobilidade reduzida, análise das condições de conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático para obtenção do terceiro nível de conformidade e promoção de ações de informação/formação/sensibilização destinadas a beneficiários dos SSAP sobre a matéria da deficiência e/ou incapacidade. Refira-se aqui, a intervenção ocorrida no final de 2014 nos Centros de Convívio de Lisboa com o propósito de dotar aquelas instalações de melhores condições de acessibilidade por parte dos beneficiários aposentados. No âmbito do PNI, as medidas inserem-se nas atribuições destes serviços, ao nível da oferta de serviços/produtos prestados por empresas privadas ou outras instituições, em condições mais favoráveis; apoio aos beneficiários nas despesas de educação, bem como em situações socialmente gravosas e urgentes e na promoção de atividades para ocupação de tempos livres destinadas aos beneficiários no ativo, aposentados, bem como aos seus descendentes.

Em 2014 foi introduzido um novo projeto com o objetivo de dinamizar os fins de semana das crianças e jovens, através da promoção de atividades lúdicas e culturais. Esta iniciativa contou com uma forte adesão bem como um nível de satisfação muito positivo.

Outros projetos viram o seu âmbito redimensionado face à crescente procura, nomeadamente, os fins de semana para ativos, com mais vistas realizadas do que as previstas, a formação sénior com 2000 formandos abrangidos, os Centros de Convívio com uma média mensal de frequência na ordem das

5.728 participações e o número total de dormidas nos equipamentos de férias ascendendo a 17.252 dormidas.

Também no âmbito da gestão de refeitórios, se salienta a continuada (desde 2008) intervenção nestes equipamentos, tendente à adequação às normas de segurança e higiene alimentares em vigor, contando em 2014, com 19 dos 28 refeitórios requalificados, para além da instalação de um novo refeitório na sede da Polícia Judiciária com intervenção dos SSAP no apoio técnico á conclusão da empreitada e à aquisição e instalação de equipamentos hoteleiros.

É de assinalar também a efetivação de protocolos para fornecimento de refeições em zonas carenciadas deste apoio e onde o número de beneficiários justifica esta medida.

A supervisão e o controlo apertado do funcionamento do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição, fez com que este sistema se torne praticamente exclusivo na aquisição das senhas, cifrando-se a sua utilização em cerca de 95%.

11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços

De acordo com a alínea f), do n.º 2 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de Dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de Dezembro (alterada pela Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e pela Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro) – Autoavaliação dos serviços no âmbito do SIADAP 1 – o presente relatório de atividades deve integrar informação relativa à audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

Para cumprir tal objetivo, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação aos colaboradores internos dos SSAP, segundo modelo adaptado da Estrutura Comum de Avaliação (CAF), tendo sido definida a seguinte escala:

1=Muito Insatisfatório 2=Insatisfatório 3=Satisfatório 4=Bom 5=Muito Bom

Neste contexto, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação aos trabalhadores internos dos SSAP, segundo modelo aplicado em anos anteriores.

A aplicação do mesmo modelo permite a prática de *benchmarking* interno relativamente ao ano transato.

O questionário divide-se em grupos de acordo com o tema a avaliar:

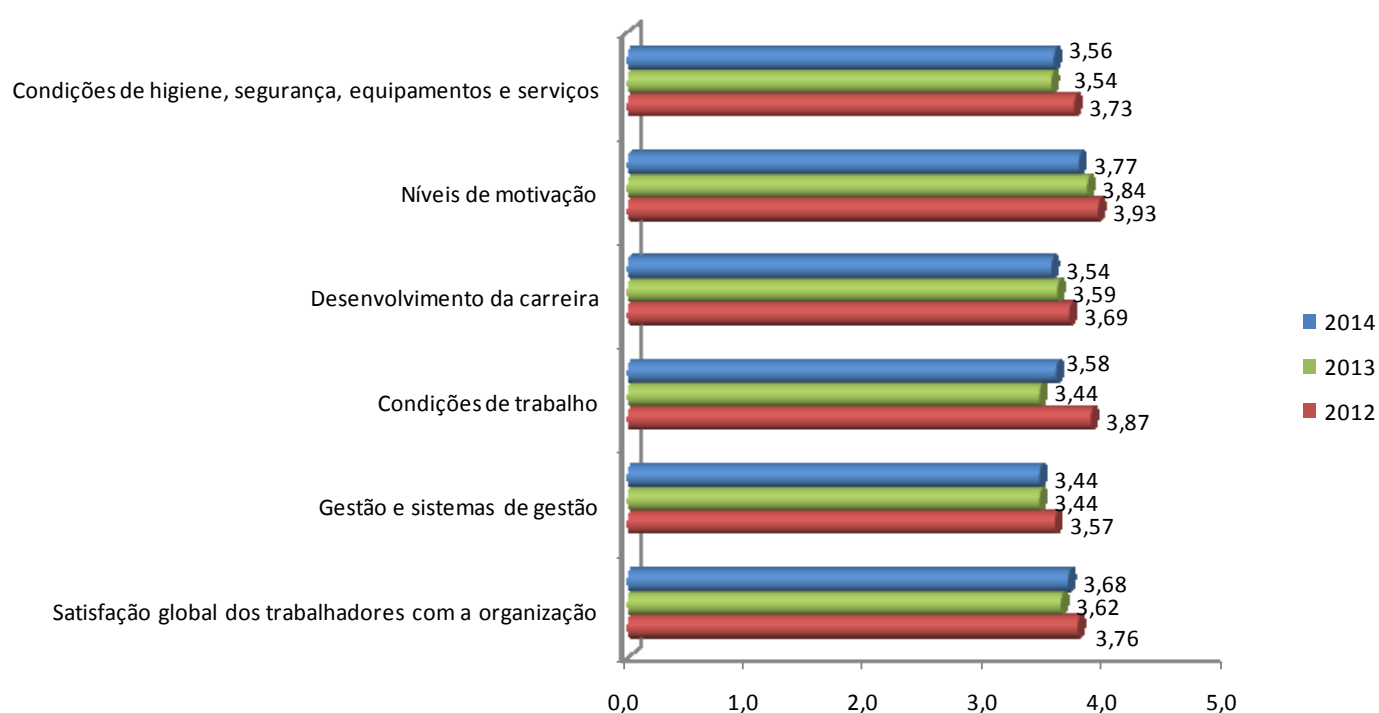
1. Satisfação global dos colaboradores com a **organização** (6 itens);
2. Satisfação com a **gestão e sistemas de gestão** (5 itens); De acordo com a Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro a avaliação de desempenho dos trabalhadores é de carácter bienal. Nesse sentido, foram eliminadas as questões relativas à avaliação de desempenho.

3. Satisfação com as **condições de trabalho** (5 itens);
4. Satisfação com o **desenvolvimento da carreira** (4 itens);
5. Níveis de **motivação** (5 itens);
6. Satisfação com as **condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços** (5 itens).

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 11 a 20 de fevereiro, tendo o seu prazo sido prorrogado até ao dia 27 de fevereiro.

O gráfico seguinte espelha a distribuição da satisfação média por grupo avaliado comparativamente a 2014, 2013 e 2012.

Gráfico 3 – Comparação do grau médio de satisfação, por grupo, em 2014, 2013 e 2012



A satisfação global média apurada em 2014 é de **3,60**, sendo superior à média obtida no ano anterior – 3,58, mas sendo inferior à obtida em 2012 – 3,76. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em **81%**, tendo diminuído comparativamente ao ano anterior em que o valor foi de 83% mas superior à obtida em 2012 – 79%.

Tendo por base a análise do gráfico supra, constatou-se que a satisfação média dos trabalhadores aumentou em 2014. Os níveis de motivação dos trabalhadores constituíram o grupo com maior taxa de satisfação, tal como em 2013. A satisfação global com a organização, condições de higiene, segurança,

equipamentos e serviços, e condições de trabalho, assumem também, em 2014, valores bastante positivos. Os valores mais baixos em 2014, relacionam-se com os grupos "Gestão e sistemas de gestão" e "Desenvolvimento da carreira".

Da análise às observações registadas aquando da avaliação do desempenho dos serviços em anos anteriores, foram tomadas medidas, no sentido de satisfazer, dentro do possível, as expectativas dos trabalhadores. Das medidas desenvolvidas, destacam-se:

- Continuação do desenvolvimento do projeto "Boletim Informativo SSAP", com a criação de rubricas que apelam à participação dos trabalhadores e outras específicas sobre matéria do seu interesse (ex. área jurídica, *Roteiros: Dicas SSAP*, etc);
- Promoção de novas iniciativas para os beneficiários no ativo, como é disso exemplo as visitas e passeios aos fins de semana e, em paralelo, uma aposta contínua na celebração de acordos e protocolos com entidades diversas para a acesso a bens e serviços a preços vantajosos;
- Formação interna na área da informática (continuidade), contratação pública, noções básicas da Lei geral do trabalho em funções públicas, higiene e segurança no trabalho, curso básico de primeiros socorros, estratégias de motivação;
- Otimização do parque de microinformática na maioria dos postos de trabalho;
- Atribuição de telemóveis de serviço a trabalhadores que deles necessitam para o desempenho das suas funções (ex. equipas de monitorização de refeitórios);
- Animação nos refeitórios geridos pelos SSAP (ex. cantares de janeiras, comemoração de eventos);
- Instalação do *Skype* em postos de trabalho com necessidade de comunicação permanente com colegas a desempenhar funções noutros locais que não a sede;
- Promoção de iniciativas agregadoras dos interesses dos trabalhadores (ex. Venda de Natal, comemoração de dias festivos, feira do livro usado, etc).

As observações elencadas no relatório relativo ao ano de 2014 serão também alvo de análise, no sentido de avaliar o seu grau de exequibilidade.

12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos

Como resultado da avaliação das fichas de projeto em anexo, apresenta-se no ponto 12.1. uma síntese da respetiva realização material.

Para a análise de todos os projetos previstos em plano de atividades, apresenta-se também, neste item, a matriz que os agrega, divididos por área de responsabilidade de execução. As fichas relativas a cada um dos projetos encontram-se em anexo para consulta detalhada.

12.1. Síntese de realização material

De acordo com os resultados constantes nas fichas de projeto que integram o Relatório de Atividades, é efetuado no quadro seguinte, o cálculo do grau de realização material.

Quadro 12 - Síntese da realização material

Unidades orgânicas	Não realizado	0%/25%	25%/50%	50%/75%	75%/100%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS						6		6
DSAS/DASC	1	1				7	18	27
DSGR/DA	1				1	5	4	11
DSAG/DFP	1					2	1	4
DSAG/DPB	1					1		2
DSAG/DPTTI						7		7
Total	4	1	0	0	1	28	23	57

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2014, resulta:

- 89,47% de projetos realizados e superados, em que 55% corresponde aos realizados e 45% aos superados;
- 2 projetos (4%) com execução entre 0% e 100%, em que um deles se encontra executado entre 0% a 25% e outro a 83%;
- 4 projetos (7%) não realizados, tendo sido proposta a anulação de 3 deles em informação submetida à tutela, por decisão estratégica gestonária. O quarto projeto não se realizou por fatores não imputáveis aos SSAP.

A taxa de execução global do Plano de Atividades de 2014 é na ordem dos 89,47%, com 51 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 57 projetos.

12.2. Matriz – designação dos projetos

Cód.	Designação dos projetos	Resp. Execução
1	Ação social/Apoio social	DSAS/DAS
1.1	Atribuição de Subsídios - Creche, Educação Pré-Escolar, Amas e Subsídios para Estudos (1.º ao 12.º ano e Cursos de Especialização Tecnológica - CET)	DSAS/DAS
1.2	Atribuição de subsídios e/ou pensões a diminuídos físicos, sensoriais e mentais da ex-OSMOP, regentes pensionistas do ex- Instituto Ultramarino	DSAS/DAS
1.3	Apoio Social	DSAS/DAS
1.4	Protocolos com Creches e Jardins de Infância	DSAS/DAS
1.5	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário	DSAS/DAS
2	Ação social/Atividades socioculturais	DSAS/DASC
2.1	Voluntariado Social	DSAS/DASC
2.2	Acessibilidade social – ENDEF II	DSAS/DASC
2.3	Participação social – ENDEF II	DSAS/DASC
2.4	Acordos de saúde	DSAS/DASC
2.5	Promoção da saúde	DSAS/DASC
2.6	Centro de Documentação	DSAS/DASC
2.7	Fins de semana para ativos	DSAS/DASC
2.8	Campos de férias não residenciais dos 6 aos 12 anos	DSAS/DASC
2.9	Campos de férias não residenciais temáticos dos 13 aos 18 anos	DSAS/DASC
2.10	Campos de férias residenciais dos 7 aos 17 anos	DSAS/DASC
2.11	Campos de férias em família	DSAS/DASC
2.12	Atividades Lúdicas e Culturais	DSAS/DASC
2.13	Circo - Lisboa e Porto	DSAS/DASC
2.14	Centros de Convívio de Lisboa	DSAS/DASC
2.15	Centros de Convívio do Porto	DSAS/DASC
2.16	Circuitos de fim de semana Sénior	DSAS/DASC
2.17	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa	DSAS/DASC
2.18	Atividade de Natal para aposentados do Porto	DSAS/DASC
2.19	Férias Sénior	DSAS/DASC
2.20	Passagem de Ano Sénior	DSAS/DASC
2.21	Formação Sénior	DSAS/DASC
2.22	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul	DSAS/DASC
2.23	Pousadinha da Tocha	DSAS/DASC
2.24	Estalagem do Cruzeiro	DSAS/DASC
2.25	Apartamentos de Lisboa	DSAS/DASC
2.26	Casas do Outão	DSAS/DASC
2.27	Pousada de Évora	DSAS/DASC
3	Gestão de refeitórios	DSGR/DA
3.1	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	DSGR/DA
3.2	Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades e empresas	DSGR/DA
3.3	Gestão da rede de cafetarias/bares	DSGR/DA
3.4	Gestão do sistema de venda de senhas de refeição	DSGR/DA
3.5	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	DSGR/DA
3.6	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	DSGR/DA

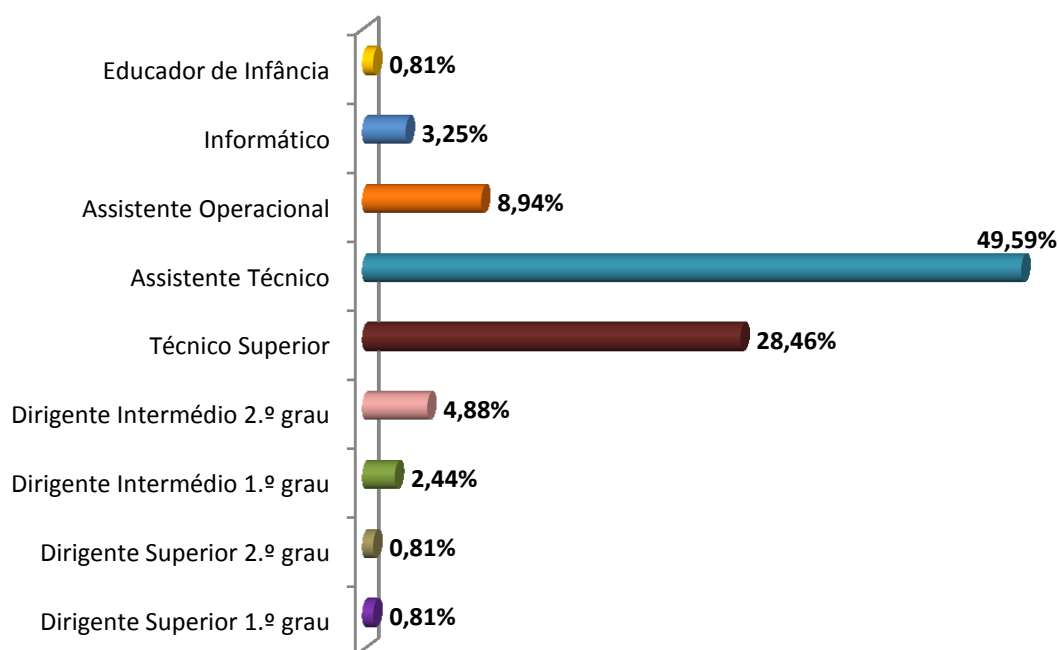
3.7	Manutenção de refeitórios - reparação e substituição de equipamento	DSGR/DA
3.8	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	DSGR/DA
3.9	Obras de beneficiação e reapetrechamento de cafetarias	DSGR/DA
3.10	Desenvolvimento do sistema de venda de senhas de refeição	DSGR/DA
3.11	Instalação de Refeitórios	DSGR/DA
4	Apoio à Gestão	DSAG
4.1	Formação Profissional	DSAG/DPB
4.2	Acompanhamento da implementação do GeRHuP - Fases 2 e 3	DSAG/DPB
4.3	Tratamento arquivístico dos SSAP	DSAG/DPB
4.4	Acordos Comerciais	DSAG/DPB
4.5	Requalificação de edifícios/apartamentos arrendados aos beneficiários	DSAG/DFP
4.6	Recuperação/beneficiação da garagem da Visconde Valmor, 72, Lisboa	DSAG/DFP
4.7	Elaboração e uniformização de procedimentos de atuação e controlo	DSAG/DPTTI
4.8	Avaliação da qualidade - aplicação de questionários, tratamento estatístico de dados e elaboração de relatórios	DSAG/DPTTI
4.9	Boletim Informativo dos SSAP	DSAG/DPTTI
4.10	Elaboração de estudos de impacto de atividades promovidas pelos SSAP	DSAG/DPTTI
4.11	Introdução de alterações/melhorias no Portal dos SSAP	DSAG/DPTTI
4.12	Reequipamento informático	DSAG/DPTTI
4.13	Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP – ENDEF II	DSAG/DPTTI

IV. Balanço social sintético

O Balanço Social é um instrumento de apoio ao planeamento e gestão que pretende reunir o conjunto da informação relativa às áreas sociais e de recursos humanos.

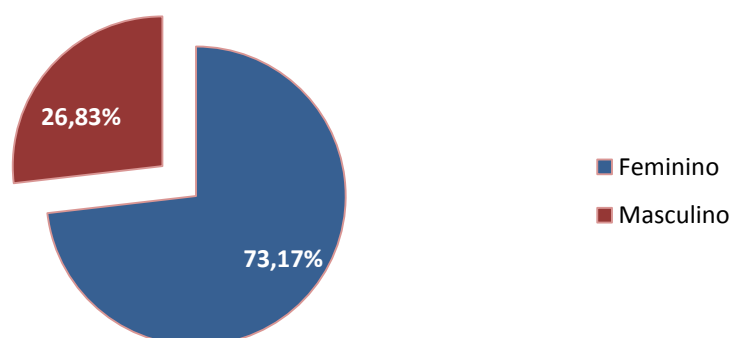
Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados – 123 - se encontravam, na data em referência, distribuídos percentualmente por grupo/cargo/carreira da seguinte forma:

Gráfico 4 – Distribuição dos efetivos por grupo/cargo/carreira



E por género:

Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos por género



Apresenta-se um resumo deste documento, encontrando-se o mesmo na versão integral, em anexo. Foram selecionados os seguintes quadros, reportados ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014:

Quadro 13	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género
Quadro 14	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
Quadro 15	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género
Quadro 16	Total dos encargos com pessoal durante o ano
Quadro 17	Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
Quadro 18	Contagem das ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração
Quadro 19	Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira
Quadro 20	Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira
Quadro 21	Despesas anuais com formação

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira/Modalidades de vinculação e género	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau				1		1	1
Dirigente Superior 2.º grau			1		1		1
Dirigente Intermédio 1.º grau			2	1	2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau			5	1	5	1	6
Técnico Superior	27	8			27	8	35
Assistente Técnico	46	15			46	15	61
Assistente Operacional	7	4			7	4	11
Informático	1	3			1	3	4
Educador de Infância	1				1		1
Total:	82	30	8	3	90	33	123

Constata-se que 91,06% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 8,94% a

desempenhar funções dirigentes em regime de comissão de serviços. Quanto ao género, verifica-se que a percentagem de mulheres em ambos os grupos é cerca de 73%.

Quadro 14 – Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira/Escalão etário e género	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total		
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M			
Dirigente Superior 1.º grau										1									1	1	
Dirigente Superior 2.º grau											1								1	1	
Dirigente Intermédio 1.º grau					1	1								1					2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau			1		2		1	1			1								5	1	6
Técnico Superior			4	2	9	1	5		3	1	5	4	1						27	8	35
Assistente Técnico	2		4	1	8	3	4	3	5	3	16	4	6	1	1				46	15	61
Assistente Operacional							2	1	1	1	3	3	1						7	4	11
Informático					1				1	1		1							1	3	4
Educador de Infância											1								1		1
Total:	2		9	3	20	6	12	5	10	6	27	12	9	1	1			90	33	123	

A média de idades nos SSAP é de 50 anos. A classe modal situa-se entre os 55-59 anos.

Quadro 15 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/Cargo/Carreira/Tempo de Serviço	até 5 anos		5 a 9		10 a 14		15 a 19		20 a 24		25 a 29		30 a 34		35 a 39		40 ou mais anos		Total		Total	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		
Dirigente Superior 1.º grau												1									1	1
Dirigente Superior 2.º grau											1										1	1
Dirigente Intermédio 1.º grau						1			1	1										2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau					1	4											1			5	1	6
Técnico Superior			2		5	1	7	3	7		2	1	2	1	2	1		1		27	8	35
Assistente Técnico	2	1	1		3	1	11	1	7	3	4	3	7	3	8	4	3			46	16	62
Assistente Operacional			1				3	1	1				1	2				1		7	3	10
Informático							1						1			2				1	3	4
Educador de Infância													1							1		1
Total:	2	1	4	0	8	3	26	6	15	4	8	5	11	5	12	7	4	2	90	33	123	

O nível médio de antiguidade situa-se nos 23,65 anos de serviço.

Quadro 16 – Total dos encargos, com pessoal, durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.221.186,36 €
Suplementos remuneratórios	57.292,34 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	126.221,12 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal	12.218,16 €
Total:	2.416.917,98 €

(*) Incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

Os encargos com pessoal mencionados no quadro acima foram extraídos do GeRHuP - Serviços Partilhados da eSPap. Assim, nos referidos encargos são refletidos os dados referentes às alterações de situação profissional ocorridos em 2014, que envolveram alterações remuneratórias, independentemente dos respetivos pagamentos com retroativos, terem apenas sido efetuados em 2015.

Quadro 17 - Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/Cargo/Carreira	Tempo de Serviço	Casamento		Prot.na Parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta do período de férias		Com perda no vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		Total
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau																														
Dirigente Superior 2.º grau																														
Dirigente Intermédio 1.º grau								10,0																				10,0		10,0
Dirigente Intermédio 2.º grau																1,0	2,0											1,0	2,0	3,0
Técnico Superior				40,0		11,0	1,0	159,0	8,0					5,0		4,0	3,0								1,0		220,0	12,0	232,0	
Assistente Técnico				161,0		18,0		166,0	70,0		86,0	3,0		22,0	27,0	49,0	15,0								4,0	3,0	423,0	201,0	624,0	
Assistente Operacional						3,0	4,0	196,0			42,0					3,0											244,0	4,0	248,0	
Informático								6,0							18,0	10,0	3,0										16,0	21,0	37,0	
Educador de Infância								128,0						8,0												1,0	137,0		137,0	
Total:		0	0	201,0	0	32,0	5,0	665,0	78,0	42,0	86,0	3	0	35,0	45,0	67,0	23,0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,0	3,0	1051,0	240,0	1291,0

O número de dias de ausências ao trabalho cifra-se em 1.291, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 81% e 19%, respetivamente.

Quadro 18 - Contagem das ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação/duração	menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	64				64
Externas	132	2		2	136
Total:	196	2	0	2	200

No ano de 2014 verificaram-se no total, 200 participações em ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo esta uma percentagem superior - 68%.

Quadro 19 – Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargo/carreira/N.º de participações e de participantes	Ações Internas	Ações Externas	Total	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)
Dirigente Superior 1.º grau	0	1	1	1
Dirigente Superior 2.º grau	1	1	2	1
Dirigente Intermédio 1.º grau	2	5	7	3
Dirigente Intermédio 2.º grau	3	5	8	5
Técnico Superior	27	49	76	33
Assistente Técnico	28	66	94	58
Assistente Operacional	1	7	8	7
Informático	1	1	2	2
Educador de Infância	1	1	2	1
Total:	64	136	200	111

(*) - Considerar o total de ações realizadas, pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira

(**) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 ação de formação

Considerando que 111 trabalhadores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, abrangência do plano de formação executado fixou-se em 90%, tendo por base o n.º de trabalhadores em 01.01.2014 - 124 trabalhadores.

Quadro 20 – Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira segundo o tipo de ação

Grupo/cargo/carreira Horas despendidas	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas despendidas em ações de formação
Dirigente Superior 1.º grau		21,00	21,00
Dirigente Superior 2.º grau	24,00	21,00	45,00
Dirigente Intermédio 1.º grau	38,00	88,00	126,00
Dirigente Intermédio 2.º grau	44,00	110,00	154,00
Técnico Superior	514,00	861,00	1375,00
Assistente Técnico	530,00	796,00	1326,00
Assistente Operacional	6,00	63,00	69,00
Informático	14,00	35,00	49,00
Educador de Infância	16,00	7,00	23,00
Total:	1186,00	2002,00	3188,00

O n.º total de horas de formação apresenta um decréscimo na ordem dos 7% relativamente ao ano anterior.

Quadro 21 – Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	150,00 €
Despesas com ações externas	9.243,65 €
Total:	9.393,65 €

Os encargos com a formação em 2014 representam um decréscimo de cerca de 12% face ao ano de 2013, muito embora o n.º de trabalhadores abrangidos seja superior.

V. Avaliação final

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados e menção do dirigente máximo do serviço

Quadro 22 - Avaliação Final dos SSAP

Parâmetro	Ponderação	Taxa realização	Resultado
Eficácia	30,0	108,08	32,42
Eficiência	30,0	111,5	33,45
Qualidade	40,0	102,50	41,00
			106,87

A taxa de realização final destes Serviços é de **106,87%**, de acordo com a ponderação de cada um dos parâmetros assim como definição de valor crítico de sucesso, relativamente aos objetivos inscritos no QUAR dos serviços.

À exceção de dois objetivos (cumpridos), todos os restantes foram superados, pelo que se entende, de acordo com o n.º1 do art.º 18 da Lei nº 66-B/2007 de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 64/2008 de 31 de dezembro, Lei n.º 55-A/2010 de 31 de dezembro e Lei n.º 66-B/2012 de 31 de dezembro, que os SSAP são merecedores da classificação final de **Bom**.

1.2. Conclusões prospetivas

Da análise aos resultados alcançados pelos SSAP em 2014, resulta a superação de cerca de 50% dos projetos relativamente às metas estimadas, acrescentando a esta situação o facto de alguns deles apresentarem resultados superiores aos de anos anteriores. Dos restantes projetos, 88% estão realizados (dois deles com execução inferior a 100%) e 4 projetos não realizados pelos motivos elencados ao longo deste documento, que compreendem decisões de ordem gestionária face a restrições orçamentais ou fatores não imputáveis aos SSAP.

Em 2014, foram desenvolvidos novos projetos, sustentados nos interesses e adesão manifestados pelos beneficiários, sendo em simultâneo, alargado o âmbito de outros já existentes por forma a incrementar a capacidade de resposta destes serviços. A estratégia seguida pelos SSAP veio permitir a promoção de um maior número de iniciativas destinadas a beneficiários diferenciados, no ativo e seus descendentes, que se revelou eficaz através da análise dos resultados e do nível de satisfação que tem vindo ao longo dos anos a pautar-se por valores muito positivos, fator este transversal a todas as iniciativas e serviços desenvolvidos.

É de notar também a crescente procura dos SSAP pelos beneficiários, a avaliar pelo número de participações pela primeira vez, como é disso exemplo a formação sénior, onde se constata que cerca de 11% dos formandos, frequentaram ações de formação em 2014 pela primeira vez.

Não descurando o contexto socioeconómico que o país atravessa, os resultados alcançados ao longo dos anos, permitem a estes Serviços Sociais, apostar com confiança no contínuo desenvolvimento de iniciativas consolidadas de apoio aos seus beneficiários.

VI. Anexos

QUAR 2014

QUAR

Quadro de Avaliação e Responsabilização

2014

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

Versão: 2014-01-20

Organismo

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

OE 2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP

OE 3. Generalização dos benefícios sociais

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

Ponderação: 30%

O1. Avaliar a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no âmbito da formação sénior, na vida dos aposentados

Peso: 50%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND1. Inquiridos que apresentem 4 ou mais evidências da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos (%)				77,5%	2,5%	100	100%	77%	100%	Atingiu

O2. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020 (Eixos 2 e 3 - medidas 31, 33 e 53)

Peso: 50%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND2. Ações de formação/informação/sensibilização destinadas aos beneficiários dos SSAP com deficiência e/ou incapacidades - (n.º)				10	2	15	40%	13	115%	Superou
IND3. Relatório de diagnóstico sobre a requalificação de equipamentos sociais e condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência - (dias)				173	8	152	35%	149	129%	Superou
IND4. Relatório analítico da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP - (dias)				350	8	320	25%	345	100%	Atingiu

EFICIÊNCIA

Ponderação: 30%

O3. Aumentar a qualificação e valorização dos Recursos Humanos dos SSAP

Peso: 50%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND5. Trabalhadores que frequentaram ações de formação (% do total de efetivos ao serviço)	77,7%	81%	85%	87,5%	2,50%	100%	60%	90%	100%	Atingiu
IND6. N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas (%)				77,5%	2,50%	100%	40%	100%	125%	Superou

O4. Consolidar e alargar os serviços prestados no âmbito dos acordos com entidades para fornecimento de refeições

Peso: 50%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND7. N.º de acordos celebrados face aos existentes - 57 acordos (%)				15,0%	5,0%	30,0%	100%	23%	113%	Superou

QUALIDADE

Ponderação: 40%

O5. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP

Peso: 60%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND8. Refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP - 28 refeitórios (%)	40%	50%	60%	67,5%	2,5%	100%	75%	68%	100%	Atingiu
IND9. Novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta - 28 refeitórios (%)				5,5%	2%	10%	25%	4%	100%	Atingiu

O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP

Peso: 40%

INDICADORES	2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais (escala 1 a 5)	4,4	4,5	4,47	4,25	0,25	5	50%	4,53	109%	Superou
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP (escala 1 a 5)	3,7	3,73	3,73	3,375	0,375	5	25%	3,81	107%	Superou
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas				4,375	0,375	5	25%	4,55	100%	Atingiu

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objetivos mais relevantes (vide Instruções)	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classificação	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	30%		32,4%			
D1. Avaliar a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no âmbito da formação sénior, na vida dos aposentados	50%	100,0%	50,0%		0,15	
D2. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ANDEF II 2014/2020 (Eixos 2 e 3 - medidas 31, 33 e 53)	50%	116,0%	58,0%		0,15	
EFICIÊNCIA	30%		33,5%			
D3. Aumentar a qualificação e valorização dos Recursos Humanos dos SSAP	50%	110,0%	55,0%		0,15	
D4. Consolidar e alargar os serviços prestados no âmbito dos acordos com entidades para fornecimento de refeições	50%	113,0%	56,5%		0,15	
QUALIDADE	40%		41,0%			
D5. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	60%	100,0%	60,0%		0,24	R
D6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	40%	106,3%	42,5%		0,16	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	100%		106,9%		1,00	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
ND1. Inquiridos que apresentem 4 ou mais evidências da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos (%)	Relatório final e questionários aplicados	
ND2. Ações de formação/informação/sensibilização destinadas aos beneficiários dos SSAP com deficiência e/ou incapacidades - (n.º)	Relatórios parcelares	
ND3. Relatório de diagnóstico sobre a requalificação de equipamentos sociais e condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência - (dias)	Relatório de diagnóstico; Relatório de Atividades	
ND4. Relatório analítico da conformidade com as regras de acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP - (dias)	Relatório analítico; Relatório de Atividades	
ND5. Trabalhadores que frequentaram ações de formação (% do total de efetivos ao serviço)	Relatórios parcelares e Relatório final da formação	
ND6. N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas (%)	Relatórios parcelares e Relatório final da formação	
ND7. N.º de acordos celebrados face aos existentes - 57 acordos (%)	Acordos e Relatório de Atividades	
ND8. Refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP - 28 refeitórios (%)	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico e Relatório de Atividades	
ND9. Novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta - 28 refeitórios (%)	Documentos de exploração; Relatório de Atividades	
ND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais (escala 1 a 5)	Relatórios parcelares e questionários aplicados	
ND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP (escala 1 a 5)	Relatórios parcelares e questionários aplicados	
ND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas (escala 1 a 5)	Relatórios parcelares e questionários aplicados	

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	Taxa de Execução
		Efetivos	Pontos	30-Jun		30-Set		31-Dez			
				Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	9	144	8	128	9	144	9	144	0	
Técnico Superior	12	38	456	38	456	37	444	37	444	-12	
Coordenador Técnico	9	5	45	4	36	4	36	5	45	0	
Informáticos	9	3	27	3	27	3	27	3	27	0	
Assistente Técnico	8	59	472	54	432	57	456	56	448	-24	
Assistente Operacional	5	13	65	12	60	11	55	11	55	-10	
Total		129	1249	121	1179	123	1202	123	1203	-46	

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2013	31-12-2014	Previsto	Realizado
		126	123	123

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO		SALDO	Taxa de Execução
				30-Jun	31-Dez		
Orçamento de funcionamento	13.156.056,00 €	- €	12.232.566,00 €	4.359.299,00 €	11.212.474,00 €	1.020.092,00 €	92%
Despesas c/Pessoal	€ 3.392.172,00	€ -	3.318.032,00 €	1.606.428,00 €	3.260.451,00 €	57.581,00 €	98%
Aquisições de Bens e Serviços	€ 8.570.332,00	€ -	8.023.862,00 €	2.665.702,00 €	7.268.736,00 €	755.126,00 €	91%
Outras despesas correntes	€ 424.863,00	€ -	890.672,00 €	87.169,00 €	683.287,00 €	207.385,00 €	77%
Despesas de capital	€ 768.689,00	€ -	- €	- €	- €	- €	
PIDDAC	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	13.156.056,00 €	- €	12.232.566,00 €	4.359.299,00 €	11.212.474,00 €		

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.		1
PROJETO/ ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios – Creche, Educação Pré-escolar, Amas e Subsídio para Estudos (1.º ao 12.º e Cursos de Especialização Tecnológica - CET).		1.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Apoiar os beneficiários no âmbito das despesas por estes suportadas com o início da atividade escolar de cursos de formação profissional com equivalência ao ensino básico ou secundário bem como de cursos de especialização tecnológica (CET).

Objetivos Alcançados

Subsídio de Creche e Educação Pré-Escolar - Atribuídos 233 pedidos, no valor de 36.985,11€;
 Subsídio de Estudos - Atribuídos 878 pedidos, no valor de 28.876,00€;
 Perfazendo um total de 1111 pedidos deferidos, no valor de 65.861,11€.
 Foram indeferidos 1049 pedidos de subsídio (339 pedidos de subsídio de creche e educação pré-escolar e 710 de subsídios de estudos).
 Total de processos analisados: 2160.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPB/DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Afetação de Recursos Humanos	3 Assistentes técnicos - afetação a 100%; 2 Assistentes técnicos - afetação a 95% e a 50%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 65.861,11	65,86 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a assistente técnica com afetação de 50% encontra-se em mobilidade de funções noutra divisão desde 22 de abril e o assistente técnico com afetação de 95% aposentou-se em maio, tendo o serviço sido assegurado pelos restantes assistentes técnicos da equipa. Em 1 de julho ingressou na equipa um assistente técnico.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.		1
PROJETO/ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios e/ou Pensões a Diminuídos Físicos, Sensoriais ou Mentais da Ex-OSMOP, Regentes Escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino.		1.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Apoiar diminuídos físicos, sensoriais ou mentais nas despesas escolares dos descendentes ou equiparados dos beneficiários.
 Apoiar as ex-regentes, que não descontaram para a CGA, com mais de 55 anos de idade, pelo menos 3 anos de serviço, sem reforma nem subsídio vitalício.
 Apoiar as viúvas e/ou filhos de ex-militares do ex-Ministério do Ultramar e de funcionários civis que ficaram desprovidos de meios de subsistência suficientes por terem falecido ao serviço do país nas ex-províncias ultramarinas.

Objetivos Alcançados

Análise das listagens; elaboração de ofícios a solicitar documentação e prova de vida; manutenção e atualização da base de dados de subsídios atribuíveis e das pensões de acordo com as provas de vida e de rendimentos apresentados; emissão para processamento mensal/trimestral; envio à contabilidade, em suporte informático, para transferência bancária; monitorização e avaliação do projeto.
 Foram abrangidos: 79 ex-regentes escolares (processamento mensal de subsídios atribuíveis pela aplicação do Decreto-Lei 134/79 de 18 de maio); 39 pensionistas do Ex-MU e 22 subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DFP

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 5%; 3 Técnicos superiores - afetação a 4%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 1.280,64 € 201.360,54 € 15.040,50	99,97% da Previsão 88,32% da Previsão 91,15 % da Previsão
---	---	---

Justificação dos Desvios

Relativamente aos objetivos alcançados no que concerne o Subsídio de Invalidez e Velhice a Ex-Regentes Escolares, faleceram 4 ex-regentes e foram suspensas 20, no decorrer do mês de maio, por falta de documentação de prova de vida. Destas 20 foi repostado o subsídio a 6 ex-regentes no mês de junho, a 1 no mês de julho, a 1 no mês de agosto, a 1 no mês de setembro e a 1 no mês de novembro, devido à apresentação da respectiva documentação.
 Em relação às Pensões e Subsídios a famílias do ex-MU, faleceram 3 pensionistas; foram canceladas 3, no decorrer do mês de maio, por terem rendimentos superiores ao Salário Mínimo Mensal Garantido e foram suspensas 4, no mês de maio, por falta de documentação de prova de vida. Posteriormente foi repostado o Subsídio/ou Pensão a 2 pensionistas, no decorrer do mês de junho e de outubro, após apresentação da documentação necessária.
 Relativamente à afetação de recursos humanos o assistente técnico com afetação de 5% aposentou-se em maio, tendo o serviço sido assegurado pela equipa.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ ATIVIDADE	Apoio Social.			1.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

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

Objetivos Alcançados

Gestão do atendimento e pedidos de apoio dos beneficiários; levantamento dos processos de dívida; abertura de processos sociais, incluindo os de dívida; confirmação da condição de beneficiário; contacto com outros serviços para obter dados biográficos dos beneficiários com processos de dívida; análise e diagnóstico dos processos; contactos e colaboração com outros serviços e instituições; atendimento presencial e telefónico; visitas domiciliárias; proposta de intervenção social; articulação com a contabilidade; verificação da entrega dos comprovativos da aplicação dos apoios atribuídos; apresentação de sugestões para adequação dos critérios de avaliação; manutenção e atualização do suporte informático de gestão de processos; elaboração de estatística do apoio social; monitorização e avaliação do projeto.
Total de processos de intervenção social: 573.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS /DAS	DASC/DPB/DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado	
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------	--

Afetação de Recursos Humanos	3 Técnicos superiores - afectação a 96%.	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 64.890,53 Reembolsável € 26.533,62 Não Reembolsável	81,11 % da Previsão 37,91 % da Previsão
---	--	--

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ ATIVIDADE	Protocolos com Creches e Jardins de Infância.			1.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Monitorizar os protocolos existentes e celebrar novos, proporcionando aos beneficiários, que têm filhos em idade pré-escolar, o acesso a um conjunto de equipamentos de ensino/sociais, a um preço reduzido. Alimentar a base de dados existente.

Objetivos Alcançados

Monitorização dos protocolos existentes; levantamento das entidades a nível nacional; envio/convite de propostas; análise de novas propostas; atendimento/informação sobre o projeto; registo/atualização da base de dados; oficiar e enviar protocolos para assinaturas e reenvio às entidades; arquivo - protocolos e documentação respetiva; divulgação e atualização do projeto no Portal dos SSAP; monitorização e avaliação do projeto. No decorrer do ano de 2014 foram celebrados 9 novos protocolos, 1 no 1.º trimestre, 2 no 2.º trimestre e 6 no 4.º trimestre. Monitorização dos 71 protocolos existentes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 25%.	Menor	Previsão	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	despesas administrativas e logísticas inerentes ao funcionamento do projeto	0 % da Previsão
---	---	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.		1
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos com Lares / Casas de Repouso e Apoio Domiciliário.		1.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Monitorizar os protocolos existentes e celebrar novos, proporcionando aos beneficiários aposentados, o acesso a um conjunto de entidades públicas e/ou privadas detentoras de alvará, que forneçam serviços em condições favoráveis.

Objetivos Alcançados

Monitorização dos protocolos existentes; levantamento das entidades a nível nacional; envio/convite de propostas de protocolo; análise de novas propostas; atendimento/informação sobre o projeto; registo/atualização da base de dados; oficiar e enviar protocolos para assinaturas e reenvio às entidades; arquivo - protocolos e documentação respetiva; divulgação e atualização do projeto no Portal dos SSAP; monitorização e avaliação de projeto. No decorrer do ano de 2014 foram celebrados 15 novos protocolos, 7 no 1.º trimestre, 2 no 2.º trimestre, 2 no 3.º trimestre e 4 no 4.º trimestre. Monitorização dos 118 protocolos existentes (62 de lares e 56 de apoio domiciliário).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 25%.	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	despesas administrativas e logísticas inerentes ao funcionamento do projecto	0 % da Previsão
---	--	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Voluntariado Social.			2.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

O projeto de voluntariado social pretende criar e fomentar o voluntariado, promover valores de solidariedade e de participação social, contribuir para a melhoria da qualidade de vida, através de um acompanhamento psicossocial, quebrando a solidão e o isolamento. Pretende ainda desenvolver ações de voluntariado direcionado a beneficiários dos SSAP nas quais podem participar os beneficiários aposentados e no ativo.

Objetivos Alcançados

Desenvolveram-se 204 atividades de voluntariado, no total de 554h20 tendo sido abrangidos 577 beneficiários. Para o desenvolvimento do projeto, salienta-se a receção de novos pedidos de apoio; realização de entrevistas de avaliação social/accompanhamento psicossocial e visitas domiciliárias; articulação com recursos da comunidade e encaminhamento de beneficiários. Foram recebidas 8 novas candidaturas para voluntário, tendo sido realizadas 2 ações de formação inicial e 3 ações de formação contínua em voluntariado.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DA/DAS/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 50%; 1 Assistente técnico - afetação a 20%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 3.056,08	76,40 % da Previsão
---	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social-ENDEF II.			2.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	junho de 2014

Objetivos Previstos

Promover a requalificação dos equipamentos sociais afetos à DASC (Centros de Convívio de Lisboa e Porto, Equipamentos de Férias e Lazer e Centro de Formação) de modo a melhorar as condições de acessibilidade aos beneficiários com deficiência/incapacidade - ENDEF -Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 - 2020, Eixo n.º 2 - Medida 31.

Objetivos Alcançados

Para a prossecução do objetivo fixado no âmbito do QUAR foi analisado o enquadramento legal que sustenta as condições de acessibilidade a satisfazer para os equipamentos coletivos e dos Organismos Públicos, Associações, Fundações, Sociedades e entidades com valências nesta matéria; bem como a existência de programas de financiamentos ou subvenções passíveis de apoiar futuramente a realização das alterações consideradas necessárias (requalificação). Foi estabelecida a colaboração com Organismos Públicos e Fundações que possam prestar acessoria e/ou consultadoria técnica na referida matéria.

Elaborado e entregue, dia 29 de maio, relatório final com apresentação da grelha de análise, legislação, protocolos de colaboração, proposta de continuidade, entre outros.

Foram realizadas obras de requalificação nos Centros de Convívio de Lisboa, referentes às condições de acessibilidade para os beneficiários portadores de deficiência motora.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	Entidades Externas/DFP

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 20% e a 15%; 2 Técnicos superiores - afetação a 10%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 19.417,08	% da Previsão*
---	-------------	----------------

Justificação dos Desvios

*Para o presente projeto foi previsto em PA uma verba de 150,00€ para fazer face a eventuais despesas com a realização do relatório de diagnóstico de requalificação dos equipamentos sociais. Acontece que, encontrando-se já diagnosticadas as alterações a realizar de forma a promover a requalificação dos Centros de Convívio de Lisboa, verificando-se a urgência das mesmas e estando reunidas as condições orçamentais para a sua concretização, procedeu-se à realização das obras referentes à melhoria das acessibilidades naqueles equipamentos.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Participação Social- ENDEF II.			2.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover nos planos de formação e em outras áreas de atividade dos SSAP, ações de formação/informação/sensibilização em temáticas de interesse específico nas áreas da deficiência e incapacidade, direcionadas aos seus beneficiários de modo a alertar os beneficiários para a problemática da deficiência. ENDEF – Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020, Eixo n.º 3 -Medida 53.

Objetivos Alcançados

Com a finalidade de dar cumprimento ao objetivo fixado no âmbito do QUAR, foram realizadas 13 ações (3 no 1.º trimestre, 3 no 2.º trimestre, 2 no 3.º trimestre e 5 no 4.º trimestre), com os seguintes temas: “Crianças e jovens sobredotados - Como educar”; “A incontinência feminina”; “Prevenção do AVC”; “A importância dos cães de ajuda nas doenças incapacitantes”; “Aprendizagem da língua gestual”; “Cinco sentidos” e “Gincana” (jogos educativos cujo objetivo é sensibilizar para a diferença, experienciando os diferentes tipos de deficiência/incapacidade); “Visita ao CAIPU - Centro de Acolhimento e Interpretação da Pia do Urso”; “Cuidados a Ter com a Saúde Ocular”; “Peões Condutores e Passageiros - Prevenção de Acidentes”; “Pessoas com Deficiência Invisível Como - Interagir”; “O Tablet ao Serviço do Sénior” e “Comemoração do dia Internacional da Pessoa com Deficiência”.

A meta prevista em PA fixou-se no intervalo de 8 a 12 ações.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DAS/DPB/DPTTI/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 15%; 2 Técnicos superiores - afetação a 10%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0% da Previsão
---	--------	----------------

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior com afetação de 20% foi integrada noutra divisão no dia 31 de julho, tendo o serviço sido assegurado por outro técnico superior da equipa.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos de Saúde.			2.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde privados, proporcionando aos beneficiários uma redução dos preços das consultas, cirurgias, tratamentos e meios complementares de diagnóstico, mantendo uma boa relação qualidade/preço.

Objetivos Alcançados

Foram celebrados 38 novos acordos (4 no 1.º trimestre; 10 no 2.º trimestre; 6 no 3.º trimestre e 18 no 4.º trimestre); 3 desistências (2 referentes ao ano de 2011 e 1 referente a 2012) e manutenção dos 387 acordos existentes.

São abrangidas 93 especialidades médicas; 35 especialidades não médicas; 11 áreas de medicinas alternativas; 30 áreas de meios complementares de diagnóstico; 27 áreas de tratamentos (incluindo o termalismo); 9 farmácias; 17 óticas; 6 centros auditivos; 2 empresas de transporte de doentes e 3 empresas de produtos ortopédicos/ajudas técnicas.

A meta prevista em PA foi a celebração de 35 novos acordos (ampliação em 10%).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 5%; 1 Assistente técnico - afetação a 40%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ Despesas administrativas	0% da Previsão
---	----------------------------	----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Saúde.			2.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Sensibilizar para a necessidade de verificação periódica do estado de saúde. Promover hábitos e estilos de vida saudáveis. Informar sobre temas relacionados com a Saúde, sobre prevenção de comportamentos de risco (polimedicação, automedicação, etc.) e sobre posturas e atitudes corretas no posto de trabalho. Alertar para a prevenção de riscos profissionais para impedir o aparecimento de doenças.

Objetivos Alcançados

No ano de 2014 foram feitas 13 novas parcerias que permitiram, conjuntamente com alguns parceiros mantidos dos anos anteriores, realizar 40 ações, em Lisboa e no Porto, de forma gratuita, abrangendo diversas áreas da Saúde nomeadamente: 21 palestras; 8 rastreios; 8 atividades de sensibilização à alimentação saudável; 1 atividade de sensibilização ao exercício físico - "Baile do Coração" e 2 ações de dinamização nos refeitórios com um total de 3039 participantes, de entre beneficiários no ativo e aposentados.

A meta prevista em PA fixou-se no intervalo de 2500 a 3000 participantes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP/DA/DPTTI/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 25%; 1 Assistente técnico - afetação a 35%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 1.972,00	49,30 % da Previsão
---	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a promoção da responsabilidade social bem como a inclusão e coesão, contribuindo para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária e desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Centro de Documentação.			2.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

O Centro de Documentação pretende reunir, organizar e disponibilizar recursos de informação especializada, promover o fácil acesso na pesquisa de áreas temáticas variadas, incentivar a procura de conhecimento, contribuir para o aumento de literacia e da participação social.

Objetivos Alcançados

Levantamento das entidades, Organismos Públicos, Associações, Fundações, Sociedades passíveis de contribuir futuramente para o acervo do Centro; estabelecimento de contactos informais e formais com diversas entidades; envio de minuta para pedido de documentação para Entidades, sem resultados positivos; monitorização e avaliação do projeto.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	<input checked="" type="checkbox"/>	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
------------------------------------	---------------	-------	-------------------------------------	--------	--------	---------	-----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 10% e a 5%.	Menor	<input checked="" type="checkbox"/>	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	-------------------------------------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ Custos inerentes às despesas de funcionamento.	0 % da Previsão
---	--	-----------------

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a equipa não inclui um assistente técnico tal como consta em Plano de Atividades de 2014. Relativamente ao grau de execução material, este projeto não foi realizado, apesar dos contínuos esforços por parte da equipa, devido à não receptividade dos parceiros para continuidade do mesmo.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar iniciativas de âmbito cultural e de lazer, aos beneficiários ativos, através de ações lúdicas e culturais, dinamizando um leque variado de atividades que vão de encontro aos interesses individuais.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Fins de semana para ativos.			2.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover a interação entre beneficiários dos SSAP, através de visitas/passeios culturais de grupo ao fim de semana, guiados ou orientados (por pessoal da entidade promotora do evento), numa perspetiva de valorização de tempos livres dos beneficiários no ativo, fora do período normal de trabalho.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas 49 visitas, 34 em Lisboa, 8 no Porto, 2 em Évora, 1 em Alcobça/Aljubarrota, 2 em Vila Nova de Gaia e 2 em Oeiras, com 1232 participantes.

A meta prevista em PA foi de 40 visitas.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 75% e a 25%; 3 Assistentes técnicos - afetação a 5%; 1 Assistente operacional - afetação a 5%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 1.532,06	43,77 % da Previsão
---	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos foram integradas na equipa 3 assistentes técnicas, afetas a 5%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres nos períodos de férias escolares, abrangendo um total de 850 beneficiários.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias não residenciais.			2.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, a ocupação de tempos livres nos períodos de interrupções escolares através da realização de campos de férias não residenciais com atividades variadas.

Objetivos Alcançados

A calendarização dos campos de férias divide-se em três fases: Páscoa, verão e Natal, tendo sido realizados os seguintes campos de férias:

Páscoa - Lisboa, de 14 a 17 de abril, 44 crianças, das quais 22 participaram pela 1.ª vez;

Verão - "Descobrir Lisboa" - realizada em Lisboa, de 7 a 11 julho, 40 participantes; "Equitação" - realizada em Cascais, de 14 a 18 julho, 30 participantes e "Equitação" - realizada em Cascais, de 21 a 25 julho, 31 participantes.

Foram abrangidos, até 31 de dezembro, 145 participantes nos campos de férias não residenciais, perfazendo um total de 1327 participantes em atividades socioculturais de crianças e jovens, tendo sido estimado em PA a abrangência de 850 participantes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 20%; 1 Assistente técnico - afetação a 20%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 15.749,38	63,00 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 20%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres nos períodos de férias escolares, abrangendo um total de 850 beneficiários.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias não residenciais temáticos.			2.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários com idades compreendidas entre os 13 e os 18 anos, a ocupação de tempos livres nos períodos de interrupções escolares através da realização de campos não residenciais temáticos em diversas áreas.

Objetivos Alcançados

Foram realizados dois campos de férias não residenciais temáticos, de acordo com o seguinte:

"Equitação" - realizado em Cascais, de 28 de julho a 01 agosto, 29 participantes;

"Surf" - realizado em Carcavelos, de 21 a 25 julho, 20 participantes.

Foram abrangidos, até 31 de dezembro, 49 participantes nos campos de férias não residenciais temáticos, perfazendo um total de 1327 participantes em atividades socioculturais de crianças e jovens, tendo sido estimado em PA a abrangência de 850 participantes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 20%; 1 Assistente técnico - afetação a 20%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 8.003,63	50,34 % da Previsão
---	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 20%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres nos períodos de férias escolares, abrangendo um total de 850 beneficiários.		2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias residenciais.		2.10
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários com idades compreendidas entre os 7 e os 17 anos, a ocupação de tempos livres nos períodos de interrupções escolares através da realização de campos de férias residenciais com atividades variadas.

Objetivos Alcançados

A calendarização dos campos de férias residenciais divide-se em 3 fases: Páscoa, verão e Natal, tendo sido realizados os seguintes campos:

Páscoa: Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 07 a 13 de abril para crianças dos 7 aos 13 anos - 53 participantes - 16 participantes de "primeira vez" e Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 14 a 17 de abril para os jovens dos 14 aos 17 anos - 39 participantes, sendo 8 participantes de "primeira vez".

Verão: Évora - Pousada de Évora - de 23/06 a 30/06/2014, para crianças dos 7 aos 13 anos - 38 participantes; Évora - Pousada de Évora - de 30 de junho a 06 de julho, para crianças dos 7 aos 13 anos - 32 participantes; Évora - Pousada de Évora - de 07 a 13 de julho, para jovens dos 14 aos 17 anos - 37 participantes; Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 30 de junho a 06 de julho, para crianças dos 7 aos 13 anos - 47 participantes; Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 07 a 13 de julho, para crianças dos 7 aos 13 anos - 40 participantes; Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 14 a 20 de julho, para crianças dos 7 aos 13 anos - 49 participantes; Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 21 a 27 de julho, para jovens dos 14 aos 17 anos - 45 participantes; Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 28 de julho a 03 de agosto, para jovens dos 14 aos 17 anos - 44 participantes; Sta. Cruz da Trapa - Casa Alice Félix - de 21 a 27 de julho, para crianças dos 7 aos 13 anos - 31 participantes; Sta. Cruz da Trapa - Casa Alice Félix - de 28 de julho a 03 de agosto, para crianças dos 7 aos 13 anos - 31 participantes e Sta. Cruz da Trapa - Casa Alice Félix - de 14 a 20 de julho, para jovens dos 14 aos 17 anos - 34 participantes.

Natal: Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 17 a 19 de dezembro, para crianças dos 7 aos 13 anos - 45 participantes, sendo 18 participantes de "primeira vez"; Évora - Pousada de Évora - de 17 a 19 de dezembro, para crianças dos 7 aos 13 anos - 33 participantes e Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 29 de dezembro a 2 de janeiro de 2015, para jovens dos 14 aos 17 anos - 59 participantes.

Foram abrangidos, até 31 de dezembro, 657 participantes (crianças e jovens) nos campos de férias residenciais, perfazendo um total de 1327 participantes em atividades socioculturais de crianças e jovens, tendo sido estimado em PA a abrangência de 850 participantes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 20%; 1 Assistente técnico - afetação a 20%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 103.657,28	103,66% % da Previsão
---	--------------	-----------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 20%.

Relativamente à afetação de recursos financeiros o aumento da procura dos campos de férias residenciais implicou um aumento do número de vagas e consequente um aumento da despesa relativamente ao valor previsto em Plano de Atividades de 2014.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres nos períodos de férias escolares, abrangendo um total de 850 beneficiários.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias em família.			2.11
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar aos pais a possibilidade de partilharem fins de semana com os seus filhos (com idades compreendidas entre os 7 e os 13 anos) que se encontram a participar num campo de férias residencial nos equipamentos dos SSAP, desenvolvendo atividades em conjunto.

Objetivos Alcançados

A integração de familiares dos participantes decorreu nos seguintes campos de férias:
Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - de 12 a 13 de julho - 37 participantes e de 19 a 20 de julho - 21 participantes.
Foram abrangidos, até 31 de dezembro, 58 participantes nos campos de férias em família.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DPTTI/ DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 10% e 20%; 1 Assistente técnico - afetação a 10%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 569,68	75,96 % da Previsão
---	----------	---------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 20%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres nos períodos de férias escolares, abrangendo um total de 850 beneficiários.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividades Lúdicas e Culturais.			2.12
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar a crianças entre os 6 e os 12 anos, a ocupação saudável do tempo livre, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e social, através de um conjunto diversificado de atividades de caráter desportivo, cultural e pedagógico.

Objetivos Alcançados

No âmbito deste projeto, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Museu de S. Roque, dia 22 de fevereiro, 15 crianças;
 Jardim Zoológico, dia 4 de Março, 200 crianças;
 Centro Interpretativo de S. Jorge de Oitavos "Páscoa no mundo", dia 12 de abril, 20 crianças;
 Centro Interpretativo Forte S. Jorge de Oitavos "O Forte de Oitavos num mercado do séc XVIII", dia 17 de maio, 22 crianças e 20 pais, num total de 42 participantes;
 Teatro ABC.PI em Almada "Onde está a minha sombra", 31 de maio, 33 participantes;
 Jardim Zoológico, dia 20 de setembro, 100 crianças;
 Castelo de S. Jorge "Histórias que deixou quem por aqui passou no tempo de D. Afonso Henriques", 48 crianças;
 Museu da Cidade "o dia em que a terra tremeu", 23 crianças;

Foram abrangidos, até 31 de dezembro, 476 participantes nas atividades lúdicas e culturais, perfazendo um total de 1327 participantes em atividades socioculturais de crianças e jovens.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB /DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação de 10%; 1 Assistente técnico - afetação de 10%	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	--	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 2.756,69	137,83 % da Previsão
---	------------	----------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 20%.
 Relativamente aos objetivos alcançados, uma vez que este é um projeto novo não sendo possível prever, à data da elaboração do Plano de Atividades para 2014, o impacto que o mesmo iria ter junto dos mais novos, entendeu-se não ter este projeto um objetivo numérico próprio, ficando integrado nos objetivos estabelecidos para os campos de férias. O número de 476 participantes nestas atividades, superando todas as expectativas então criadas aquando da implementação do projeto, permite-nos no entanto antever, com a sua continuidade, o mesmo sucesso.
 O aumento nos recursos financeiros utilizados face ao previsto foi resultante da significativa adesão, por parte dos beneficiários, a este novo projeto que reiteradamente solicitam o alargamento das atividades.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Comemorar a quadra festiva do Natal, promover espetáculos de Circo para crianças dos 3 aos 12 anos.		2
PROJETO/ ATIVIDADE	Circo Lisboa e Porto.		2.13
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Permitir a interação entre beneficiários na quadra festiva do Natal através de 4 espetáculos de Circo para crianças dos 3 aos 12 anos.

Objetivos Alcançados

Realizaram-se 6 sessões de espetáculos de circo em Lisboa, para 12250 ingressos e 2 sessões no Porto para 3120 ingressos, perfazendo um, total de 8 sessões com 15370 beneficiários abrangidos. Foram solicitados ingressos por 238 organismos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação de 20% e 10%; 1 Assistente técnico - afetação de 20%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 23.350,31	93,40% % da Previsão
---	-------------	----------------------

Justificação dos Desvios

Integrou a equipa, por mobilidade externa de outro organismo desde 1 de agosto, uma técnica superior com afetação de 10%; saiu da equipa, por mobilidade externa para outro organismo a 31 de julho, uma técnica superior com afetação de 10%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio de Lisboa.			2.14
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar o convívio entre os beneficiários aposentados a fim de possibilitar a participação em atividades fixas e móveis que visem o seu bem-estar físico, psíquico e social. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida destes e para a sua inserção na comunidade de modo a ocupar saudavelmente o seu tempo livre; redescobrir talentos; quebrar a solidão; partilhar experiências; promover o diálogo; dinamizar o exercício físico e psíquico; elevar a autoestima; potenciar novas aquisições sociais e culturais e proporcionar apoio psicossocial.

Objetivos Alcançados

Realizaram-se mensalmente nos 3 Centros de Convívio de Lisboa, 32 atividades fixas e cerca de 57 atividades móveis, totalizando 40900 participações de beneficiários.

Registou-se uma média de frequência mensal de 5728 relativa aos 5 Centros de Convívio (Lisboa e Porto). Estava prevista em PA uma média de frequência mensal na ordem das 5000 participações.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 100%; 6 Técnicos superiores - afetação a 90%; 85%; 80%; 75%; 25% e a 10%; 2 Assistentes técnicos - afetação a 100%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 81.408,86	74,00 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio do Porto.			2.15
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar o convívio entre os beneficiários aposentados a fim de possibilitar a participação em atividades fixas e móveis que visem o seu bem-estar físico, psíquico e social. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida destes e para a sua inserção na comunidade de modo a ocupar saudavelmente o seu tempo livre; redescobrir talentos; quebrar a solidão; partilhar experiências; promover o diálogo; dinamizar o exercício físico e psíquico; elevar a autoestima; potenciar novas aquisições sociais e culturais e proporcionar apoio psicossocial.

Objetivos Alcançados

Realizaram-se mensalmente nos 2 Centros de Convívio do Porto, cerca de 42 atividades fixas e 24 atividades móveis, totalizando 27837 participações de beneficiários.

Registou-se uma média de frequência mensal de 5728 relativa aos 5 Centros de Convívio (Lisboa e Porto). Estava prevista em PA uma média de frequência mensal na ordem das 5000 participações.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	3 Técnicos superiores - afetação a 90%; 80% e a 10%; 2 Assistentes técnicos - afetação a 100%; 2 Assistentes operacionais - afetação a 100% e a 95%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 47.749,56	47,75 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.		2
PROJETO/ ATIVIDADE	Circuito de Fins de Semana Sénior.		2.16
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover fins de semana para dar a conhecer os Equipamentos de Férias e Lazer dos SSAP, proporcionar conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico, das regiões circundantes de cada um deles e favorecer o combate à solidão possibilitando o estreitamento das relações interpessoais de modo a criar dinâmicas de grupo.

Objetivos Alcançados

Foram realizados 15 circuitos com 341 participantes, distribuídos da seguinte forma:

5 circuitos na Tocha - Pousadinha - 3 com saída de Lisboa e 2 do Porto;

5 em Aljubarrota - Estalagem do Cruzeiro - 3 com saída de Lisboa e 2 do Porto;

5 em Santa Cruz da Trapa - Casa Alice Félix - 3 com saída de Lisboa e 2 do Porto.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	x	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 20%.	Menor	x	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 11.112,52	92,60 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação dos recursos humanos, saíu por mobilidade entre organismos um técnico superior em setembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa.			2.17
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer entre os aposentados.

Objetivos Alcançados

Foi realizada a atividade de Natal em Lisboa, nos moldes previstos, no dia 19 de dezembro, abrangendo 940 beneficiários aposentados.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 25%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 50.035,10	98,11 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividade de Natal para aposentados do Porto.			2.18
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer entre os aposentados.

Objetivos Alcançados

Foi realizada a atividade de Natal no Porto, nos moldes previstos, no dia 11 de dezembro, abrangendo 590 beneficiários aposentados.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 25%.	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--------------------------------------	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 35.336,60	99,54 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.		2
PROJETO/ ATIVIDADE	Férias Sénior.		2.19
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover turnos de férias em grupo, fomentando o convívio entre os aposentados e a manutenção das relações sociais, assim como o conhecimento diversificado de locais de interesse cultural e turístico, minimizando o isolamento e a solidão a que este tipo de população se vê inúmeras vezes votado (março a novembro).

Objetivos Alcançados

Desenvolveram-se as seguintes ações: diagnóstico do tipo de interesse dos beneficiários; levantamento das unidades Hoteleiras, agências de viagens, instituições na área do turismo e lazer, animadores e transportadoras; proposta formal do projeto através da Inf. n.º 285/DSAS/DASC de 09/12/2013, tendo tido despacho do senhor presidente a 19/12/2013. Finalização dos procedimentos para aquisição de serviços de alojamento, alimentação, transportes, monitores e passeios; proposta de comparticipação, proposta de fundo de maneiio; divulgação do projeto e abertura das inscrições, seleção dos beneficiários; gestão das desistências e lista de espera; elaboração dos programas de atividades e desenvolvimento das mesmas; monitorização e avaliação do projeto.

Realizaram-se 37 turnos de férias distribuídos da seguinte forma:

11 Rotas inverno/primavera/verão - 548 beneficiários;

20 turnos de férias de verão - 942 beneficiários;

6 turnos de termas - 174 beneficiários.

No total foram abrangidos 1664 beneficiários. Foi estimada a meta em PA de 1600 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	x
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 75%; 2 Assistentes técnicos - afetação a 70%.	Menor	Prevista	x	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 440.141,81	94,65 % da Previsão
---	--------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Passagem de Ano Sénior.			2.20
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover o convívio entre os aposentados na época festiva da passagem de ano, em unidades hoteleiras com programa adequado ao evento.

Objetivos Alcançados

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
------------------------------------	---------------	-------------------------------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	Sem afetação.	Menor	Prevista	Maior
-------------------------------------	---------------	-------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0% da Previsão
---	--------	----------------

Justificação dos Desvios

Motivado pela necessidade de redução de despesa, o projeto no ano em curso não foi realizado (Inf. n.º965/DIR/2014 de 6 de agosto).

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social, dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento; elevar a auto estima, potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação Sénior.			2.21
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Incentivar a interação entre todos os formandos, sendo estes os "construtores" do seu próprio conhecimento, partilhando recursos, experiências e atividades; Contribuir para a sociedade do conhecimento através da inclusão digital, permitindo fácil acesso à informação e serviços que integram o seu quotidiano; Possibilitar o treino das competências adquiridas na área da informática, através de um acompanhamento personalizado em salas de treino e incentivar através de diferentes ações temáticas uma atitude proactiva na promoção de bem-estar, reforçando relações interpessoais e sociais, contribuindo para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento e à importância do papel dos seniores na sociedade atual.

Objetivos Alcançados

No decorrer do ano realizaram-se 212 ações, sendo 147 na área da informática (61 em Lisboa e 86 no Porto) e 65 noutras temáticas (55 em Lisboa e 10 no Porto), abrangendo 2000 formandos. Frequentaram a formação pela primeira vez 212 beneficiários seniores, dos quais 159 na área da informática e 53 nas outras áreas temáticas. Em 2014 realizaram-se 433h00 em salas de treino tendo abrangido 587 formandos seniores. A meta estimada em PA foi de 1600 formandos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA/Entidade Externa

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 90%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 45.418,53€	69,87 % da Previsão
---	--------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul.			2.22
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários aposentados, crianças e jovens, bem como beneficiários individuais que recorram a esse serviço de estadia prestando serviços de qualidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços a fim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de serviços de lavandaria, manutenção do jardim, piscina e apoio logístico e manutenção (este com início a 1 de abril). Encontra-se realizada a obra referente à substituição da cobertura da sala de convívio e corredor.

Até 31 de dezembro foi atingido um grau de ocupação de 4060 dormidas (3802 correspondem à Casa Alice Félix e 258 ao Apartamento de São Pedro do Sul - n.º de reservas: 15, para um total de 84 dias de utilização).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 10%; 1 Assistente técnico - afetação a 10%; 1 Assistente operacional - afetação a 100%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 42.267,25	84,53 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O número de dormidas registado foi assegurado através dos recursos internos dos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.				2
PROJETO/ ATIVIDADE	Pousadinha da Tocha.				2.23
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014	

Objetivos Previstos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários aposentados, jovens, bem como beneficiários individuais que recorram a esse serviço de estadia prestando serviços de qualidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços afim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de serviços de lavandaria e apoio logístico e manutenção (este com início em 21 de março).

Foram efetuadas as seguintes intervenções: desinfestação/desratização, reparação das instalações elétricas, verificação da canalização e reparação dos fechos das portas exteriores em dois quartos. Foi efetuada a manutenção preventiva aos equipamentos do ar condicionado.

Até 31 de dezembro foi atingido um grau de ocupação de 514 dormidas.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 10%; 1 Assistente técnico - afetação a 10%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 11.823,24	47,29 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Este equipamento esteve encerrado desde o início do ano até ao dia 21 de março, por não estarem reunidas as condições necessárias que assegurassem o seu normal funcionamento.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.				2
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem do Cruzeiro.				2.24
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014	

Objetivos Previstos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários aposentados, crianças e jovens, bem como beneficiários individuais que recorram a esse serviço de estadia prestando serviços de qualidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços a fim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de serviços de lavagem e tratamento de roupa, aquisição de gás para o ano 2014, contratação de manutenção e apoio logístico, com início em abril. Foi efetuada revisão dos extintores e vistoria pela Unidade local de Saúde Pública. Teve início em 15 de maio o contrato de manutenção dos espaços ajardinados e da piscina; foi efetuada a reparação de uma das bombas da piscina.

Até 31 de dezembro foi atingido o grau de ocupação de 4890 dormidas.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/ DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 10%; 2 Assistentes técnicos - afetação a 5% e a 100%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 46.176,08	92,35 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O número de dormidas registado até ao início do apoio logístico e manutenção, que ocorreu em abril, e do serviço de lavagem e tratamento de roupa, que ocorreu em maio, foi assegurado através dos recursos internos dos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.				2
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Lisboa.				2.25
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014	

Objetivos Previstos

Gerir, valorizar e rentabilizar os Apartamentos de Lisboa, de forma a reunir todas as condições de acolhimento de beneficiários e familiares que usufruam destes serviços de estadia, por curto período de tempo, em condições de total privacidade e comodidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços a fim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de serviços de lavandaria, apoio logístico e manutenção (este com início em 21 de março).

Foi efetuado pedido de intervenção para desinfestação/desratização e foram ainda efetuados vários pedidos de intervenção para reparações diversas. Efetuada manutenção preventiva aos equipamentos de ar condicionado.

Até 31 de dezembro foi atingido um grau de ocupação de 1353 dormidas (n.º de reservas: 213, para um total de 498 dias de utilização).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	x
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 10%; 1 Assistente técnico - afetação a 5%.	Menor	Prevista	x	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 10.641,03	70,94 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O número de dormidas registado foi assegurado, até dia 21 de março, recorrendo a recursos internos dos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.				2
PROJETO/ ATIVIDADE	Casas do Outão.				2.26
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014	

Objetivos Previstos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolher beneficiários individualmente, considerando as características específicas deste equipamento prestando serviços de qualidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços a fim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de serviços de lavandaria e apoio logístico e manutenção (este com início em 21 de março).

Até 31 de dezembro foi atingido um grau de ocupação de 1545 dormidas.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação de 10%; 1 Assistente técnico - afetação de 10%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 11.293,28	75,29 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O número de dormidas registado até ao início do apoio logístico e manutenção em abril e do serviço de lavagem de roupa em maio foi assegurado através dos recursos internos dos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.				2
PROJETO/ ATIVIDADE	Pousada de Évora.				2.27
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014	

Objetivos Previstos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários aposentados, crianças e jovens, bem como beneficiários individuais que recorram a esse serviço de estadia prestando serviços de qualidade.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidos todos os procedimentos legais para aquisição de bens e serviços a fim de garantir a gestão, manutenção, segurança e limpeza das instalações, nomeadamente, contratação de lavagem e tratamento de roupa bem como contratação de manutenção e apoio logístico, com início em abril. Efetuada revisão dos extintores.

Até 31 de dezembro foi atingido o grau de ocupação de 4890 dormidas. O valor da receita, em 31 de dezembro, é de 46.604,33€.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPB/DPTTI/DA

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 10%; 3 Assistentes técnicos - afetação a 5% e a 100%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 54.916,97	78,45 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O número de dormidas registado foi assegurado, até ao dia 21 de março, através dos recursos internos dos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.		3
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP.		3.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Assegurar as aquisições de serviços, controlar a execução da prestação e tomar as medidas corretivas que se tornem necessárias.

Objetivos Alcançados

Foi elaborado novo caderno de encargos para aquisição de serviços de fornecimento de refeições, compatibilizando as especificidades dos SSAP com o novo acordo quadro - AQ-RC, que entrou em vigor em 9 de setembro.

Foi avaliado o enquadramento do modelo de adjudicação de serviços de fornecimento de refeições, concluindo-se pela alteração de premissas e optando-se por uma adjudicação abrangendo todos os refeitórios.

Foram realizados os procedimentos aquisitivos necessários ao fornecimento de refeições a partir de 1 de janeiro de 2015, incluindo procedimento com recurso ao novo Acordo Quadro abrangendo o triénio 2015-2017.

Com o intuito de uniformizar as tabelas de preços das cafetarias, localizadas nos refeitórios, foi efetuada uma avaliação dos preços praticados em cada refeitório, definido um conjunto de produtos essenciais sujeitos a preços controlados e apresentada proposta de atualização de preços a implementar faseadamente em 2014 e 2015, que foi aprovada.

Até final de dezembro foram servidas 591.717 refeições, das quais 498.225 nos refeitórios e 93.492 nos snacks, o que representam 83,1% do total anual previsto.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	X	Realizado	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	----------	-----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores - 20% e 15% 1 coordenador técnico - 45% 6 assistentes técnicos - 70%, 50%, 45%, 15% (3) 1 assistente operacional - 10%	Menor	Previsão	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 1.933.882,35	78,5 % da Previsão
---	----------------	--------------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa.

Sublinham-se o reforço da intervenção ao nível dos técnicos superiores, motivado pelo processo de sucessão de acordos quadro e a consolidação do processo de tratamento de dados, propiciada pelo início de funções de uma assistente técnica.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas.			3.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover o fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP, em algumas localidades onde não existem refeitórios sob administração direta dos SSAP. Manter o número de acordos e protocolos de cooperação existentes: 57.

Objetivos Alcançados

Foram fornecidas 465.645 refeições no total dos acordos, o que corresponde a 77,6% do total anual previsto.

Foi implementado procedimento de auditoria das faturas recebidas para pagamento no âmbito da execução de acordos com despesa para os SSAP, assente na verificação do respetivo suporte documental, subsequente identificação de desconformidades e correção da despesa a pagar.

Na prossecução de objetivo fixado no QUAR, foram:

- Efetuado levantamento da dispersão geográfica dos beneficiários dos SSAP e priorizada a incidência da intervenção a realizar no âmbito da celebração de novos acordos para fornecimento de refeições, por concelhos ainda não abrangidos e com maior número de beneficiários.

- Celebrados treze novos protocolos, sem despesa inerente.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior - 10% 1 coordenador técnico - 45% 6 assistentes técnicos - 50%; 40%, 35%, 30%, 20% e 15% 1 assistente operacional - 90%	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 2.161.192,33	77,91 % da Previsão
---	----------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa.

Sublinham-se o reforço da intervenção de um assistente operacional na tarefa de contagem de senhas de refeição e a necessidade decorrente da implementação do procedimento de auditoria à faturação de refeições fornecidas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão da rede de cafetarias/bares.			3.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Racionalização e redimensionamento da rede de cafetarias/bares, assegurando condições de qualidade, custo e preço ao beneficiário.

Objetivos Alcançados

Foi realizado procedimento concursal para cedência de exploração da cafetaria instalada no Edifício Sede do Ministério das Finanças, reaberta em fevereiro.

Foi realizado o controlo do pagamento das prestações mensais efetuadas pelos adjudicatários e renovados os contratos que se encontravam a caducar, tendo sido efetuada a atualização das respetivas prestações mensais.

A receita relativa às prestações mensais referentes aos contratos de exploração percebida foi € 55.721,78, com IVA incluído.

Foi dado apoio técnico para o procedimento concursal para exploração da cafetaria/bar do MEC.

Foram efetuados inquéritos de satisfação nas cafetarias instaladas no Edifício Sede do Ministério das Finanças e no Centro de Estudos Judiciários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/DPB/DPTTI/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 assistente técnico - 35%	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	----------------------------	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas Administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição.			3.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Tornar o sistema de venda eletrónica o processo exclusivo de aquisição de refeições nos refeitórios da grande Lisboa, com acompanhamento de utilização das máquinas, sua operacionalidade, aplicação de soluções a contingências que possam surgir. Racionalizar a venda de senhas tradicionais de refeição nos acordos de cooperação existentes.

Objetivos Alcançados

As Senhas vendidas através do sistema de venda automática, representaram 95,24 das refeições fornecidas nos refeitórios, sob gestão dos SSAP.

Foi celebrado contrato de manutenção do sistema de venda automática de senhas de refeições, precedido de parecer da AMA.

Foi implementado procedimento de auditoria interna às tarefas executadas pelos SSAP no âmbito da gestão do sistema de venda automática de senhas, assente em:

- Prévia tipificação das desconformidades identificadas e determinação de regras objetivas de análise; - Verificação das transações financeiras efetuadas em cada fecho de período realizado; - Tratamento das desconformidades verificadas; - Validação de dados; - Análise dos resultados obtidos.

Foram auditados o triénio 2011-2013 e o período compreendido entre janeiro e outubro de 2014. Foi realizado um inventário de existências nos hoppers - abril/maio. Foi realizada análise agregadora dos resultados obtidos nas auditorias e no inventário.

Foi monitorizada a consistência do funcionamento do sistema através da análise comparativa de relatórios diários e mensais de refeições fornecidas.

Foi realizado o inventário físico das máquinas e respetivos componentes, identificadas e priorizadas necessidades de aquisição e adquiridos os componentes imprescindíveis ao funcionamento de todas as máquinas em utilização.

Foi efetuada atualização do software para reconhecimento das novas notas de 10 euros.

No âmbito da manutenção preventiva, foi realizada limpeza geral das máquinas e respetivos componentes, atividade acompanhada pelas equipas da Divisão de Alimentação.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/DPB/DPTTI/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	6 assistentes técnicos - 100% (3), 55%, 75% e 60%	Menor	x	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 45.811,86	78,04 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa.

Sublinha-se por relevante para a variação registada a consolidação da venda de senhas de refeição através do sistema de venda automática e, ainda que com menor impacto, a ausência prolongada por doença de um assistente técnico.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ATIVIDADE	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP.			3.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover a qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP: Análise das ementas, controlo das captações, análises microbiológicas, inquéritos de satisfação e tratamento das reclamações.

Objetivos Alcançados

Foi incrementada a atividade de monitorização do serviço de fornecimento de refeições, com especial enfoque no cumprimento de captações e controlo das matérias primas utilizadas. Foi apresentada proposta aos fornecedores de refeições com concretização pelos SSAP dos conceitos variedade e diversidade constantes no caderno e encargos do acordo quadro, que foi aceite, conseguindo-se consolidar os requisitos mínimos a considerar na apresentação de propostas de ementas. Foi estabelecido novo procedimento de análise e homologação de propostas de ementas, que incluiu reuniões de apreciação e discussão de divergências entre os SSAP e os fornecedores de refeições.

Foi monitorizado o cumprimento das obrigações contratuais a que estavam sujeitos os fornecedores, seguido de intervenção tendente ao suprimento dos incumprimentos identificados, com especial incidência na correta execução de planos de higienização, na verificação dos resultados das análises microbiológicas efetuadas pelos fornecedores e na disponibilização de formação aos trabalhadores. Procedeu-se à análise, tratamento e posterior seguimento de sugestões e reclamações.

Com a colaboração do Instituto Ricardo Jorge, foram realizadas análises microbiológicas das condições em que o fornecimento de refeições é realizado, com incidência no tratamento dos géneros alimentícios utilizados, palamenta e higiene na confeção, bem como, na verificação das condições estruturais e de funcionamento dos refeitórios, analisados os resultados obtidos e, em caso de desconformidade, providenciada a sua correção consoante a respetiva. Foi auscultada a ASAE para eventual celebração de protocolo que permita o acesso dos trabalhadores com funções de monitorização da qualidade do serviço de fornecimento de refeições a plano formativo delineado de acordo com especificidades da atividade desenvolvida pelos SSAP.

Foram efetuados inquéritos semestrais de satisfação dos utentes. Na prossecução do objetivo no Quar, foram efetuados inquéritos semestrais de satisfação dos utentes, com resultado médio de satisfação de 3,81.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/DPB/DPTTI/ Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores - 40% e 30% 5 assistentes técnicos - 100% (3), 90% e 50%	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 31.044,58	79,60 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa.

Sublinha-se a opção de reforço da equipa responsável pela monitorização da qualidade do serviço de fornecimento de refeições prestado nos refeitórios e, subsequentemente, do nível técnico necessário à análise e encaminhamento dos resultados obtidos, considerado fundamental para assegurar a melhoria dos níveis de serviço registados.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP.			3.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Tornar os refeitórios mais acolhedores e dinâmicos: Decoração e ambiente mais agradável, disponibilização de mais variedades de ementas (gastronomia nacional e internacional, festiva, vegetariana), animação à hora de almoço, exposições e divulgação de campanhas de alimentação saudável. Disponibilizar informação relativa aos refeitórios através de diversas formas: *Placards*, monitores das máquinas de venda automática de senhas, no portal, boletim informativo eletrónico, circuito de imagem das Relações Públicas, Centros de convívio.

Objetivos Alcançados

Em articulação com a DSAS/DASC, procedeu-se à definição do âmbito e planificação das ações de dinamização a desenvolver, considerando para o efeito as condições logísticas e a tipificação dos utentes de cada refeitório.

Foram realizadas 15 ações,

Ref.10 - "O que fazer quando alguém se engasga"; Ref.17 - "Canto Coral"; Ref.2 - "Cavaquinhos"; Ref.1 - "Alimentar a imaginação";

Ref.10 - "Rastreo da visão"; Ref.5 - "Cavaquinhos"; Ref. n.º 11 - "Dicas para escolhas alimentares compatíveis com uma alimentação saudável";

Ref. n.º 13 - "Canto Coral"; Ref. n.º 18 "Cavaquinhos"; Ref. n.º 8 - "Cavaquinhos"; Ref. n.º5 - "Canto Coral";

Ref. n.º9 - "Canto Coral"; Ref. n.º12 - Dia Mundial dos Diabéticos; Ref. n.º19 - "Cavaquinhos"; Ref. n.º20 - Atuação da Banda Liz;

Com publicação na página dos SSAP - "Partilhe uma receita saudável".

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/DPB/DPTTI/DSAS/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	x	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 coordenador técnico - 10% 1 assistente técnico - 30%	Menor	x	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 916,02	4,60 % da Previsão
---	----------	--------------------

Justificação dos Desvios

Considerada a natureza das atividades desenvolvidas e o trabalho de articulação realizado com a DSAS/DASC, associados à reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa, foi possível racionalizar os recursos humanos afetos ao projeto sem prejuízo para o seu desenvolvimento.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Manutenção de refeitórios - reparação e substituição de equipamento.			3.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Assegurar o funcionamento dos refeitórios no que se refere aos equipamentos hoteleiros e palamenta necessários ao serviço prestado pela empresa adjudicatária.

Objetivos Alcançados

No âmbito da intervenção corretiva, foram realizados 676 Pedidos de Intervenção, tanto a nível de equipamentos hoteleiros, como de infraestruturas, cujo seguimento foi proposto de acordo com graus de prioridade assentes na urgência da correção e impacto da anomalia em causa.

Foram monitorizadas as intervenções decorrentes dos Pedidos de Intervenção.

Nos casos de inexistência da reparação, foram identificadas correspondentes necessidades de aquisição ou efetuada calendarização para posterior intervenção. Neste contexto e concretizando uma intervenção também preventiva, foram adquiridos equipamentos que visaram colmatar as carências mais graves, com especial incidência em máquinas de lavar loiça e equipamentos produtores de frio.

Foram, ainda, supridas algumas necessidades com recurso a reafetação de equipamentos hoteleiros.

Foi dada continuação ao preenchimento de fichas identificativas dos equipamentos disponíveis por refeitório, contendo especificações técnicas e histórico de intervenções, com incidência sobre os refeitórios intervencionados no âmbito do projeto de requalificação.

Foi monitorizado o cumprimento da obrigação de limpeza de hottes, filtros e tetos ventilados que recaía sobre os fornecedores de refeições.

Foram identificados os casos de necessidade de limpeza de caixas separadoras de gordura existentes nos refeitórios e efetuadas as correspondentes intervenções.

Foram avaliados os processos de certificação de redes de gás de cada refeitório e promovida a intervenção de técnico credenciado quando necessária e, bem assim, as intervenções por este identificadas como imprescindíveis à renovação de certificação.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior - 5% 3 assistentes técnicos - 95% (2) e 5%	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	--	-------	----------	-------	---

Afetação de Recursos Financeiros	€ 135.605,31	57,70 % da Previsão
---	--------------	---------------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa. Sublinha-se, no entanto, a diminuição da afetação ao nível do técnico superior.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios.			3.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Dotar os refeitórios sob gestão dos SSAP, de condições que garantam o cumprimento das normas de higiene, segurança e funcionalidade e também que proporcionem um lugar agradável e acolhedor aos utentes.

Objetivos Alcançados

Foram efetuadas intervenções de requalificação nos refeitórios n.ºs 6 - Centro de Saúde de Sete Rios - e 9 - Filipe Folque -, realizadas com base nas necessidades previamente identificadas. Nas intervenções realizadas foram tidas em atenção as necessidades de utentes portadores de deficiência motora, designadamente na conversão de instalações sanitárias.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores - 35% e 25% 3 assistentes técnicos - 5% (3)	Menor	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 289.983,47	144,99 % da Previsão
---	--------------	----------------------

Justificação dos Desvios

Recursos Humanos:

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu diretamente da reorganização dos trabalhadores da DA, assente na identificação das funções específicas de cada trabalhador e das tarefas a desenvolver em equipa.

Sublinha-se que esta variação não implicou a diminuição do índice de tecnicidade afeto ao projeto.

Recursos financeiros:

Considerada a não assunção de encargos diretos com a instalação do refeitório na sede da Polícia Judiciária, a verba inicialmente prevista para o projeto 3.11 (€ 200.000,00) foi reafetada a este projeto, perfazendo um total de € 500.000,00.

Termos em que, considerada a verba afeta à requalificação/instalação de refeitórios, a execução financeira representou 58%.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de beneficiação e reapetrechamento de Cafetarias.			3.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Dotar as cafetarias geridas pelos SSAP, de condições que garantam o cumprimento das normas de higiene, segurança e funcionalidade e também que proporcionem um lugar agradável aos utentes.

Objetivos Alcançados

Foi dado apoio técnico à Secretaria-Geral do Ministério da Educação e Cultura, nos procedimentos concursais de empreitada e aquisição de equipamentos, para a cafeteria ali instalada, bem como para a cafeteria do teatro Thália.

Na sequência da entrada de novo adjudicatário na cafeteria do C. S. Alvalade, foi colocada uma vitrina frigorífica reaproveitada de outro local, tendo sido necessário apenas realizar uma manutenção profunda à mesma.

Foi feita uma desinfeção e posterior limpeza na cafeteria/bar do Palácio de Justiça de Sintra, na sequência da saída inesperada do anterior adjudicatário devido a falecimento do próprio, tendo sido feito um levantamento de todos os bens existentes no espaço (alimentares e materiais).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 assistente técnico - 5%	Menor	<input checked="" type="checkbox"/>	Prevista	Maior
-------------------------------------	---------------------------	-------	-------------------------------------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0 % da Previsão
---	--------	-----------------

Justificação dos Desvios

O desvio verificado na afetação de recursos humanos decorreu da diminuição das necessidades de intervenção verificadas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Desenvolvimento do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição.			3.10
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Complementarmente ao Projeto 3.4, otimizar o sistema de venda eletrónica de senhas através da ligação entre componentes em tempo real e incremento da intervenção dos SSAP em procedimentos de gestão corrente a criar.

Objetivos Alcançados

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	Entidades Externas

Realização	Início	de 2014	Fim	de 2014
-------------------	---------------	---------	------------	---------

Grau de Realização Material	Não Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
------------------------------------	---------------	-------------------------------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	Sem afetação	Menor	Prevista	Maior
-------------------------------------	--------------	-------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0 % da Previsão
---	--------	-----------------

Justificação dos Desvios

A não realização do projeto foi motivada por constrangimentos de ordem orçamental (Inf. n.º965/DIR/2014 de 6 de agosto), tendo sido decidido o adiamento da execução do projeto para 2015.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ ATIVIDADE	Instalação de refeitórios.			3.11
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Aumentar a abrangência da atividade de fornecimento de refeições através da instalação de novos refeitórios.

Objetivos Alcançados

Foi concluído o processo de instalação do refeitório no novo edifício da Polícia Judiciária - Rua Gomes Freire, Lisboa, com intervenção dos SSAP no apoio técnico à conclusão da empreitada e à aquisição e instalação de equipamentos hoteleiros.
Foi celebrado protocolo com a Polícia Judiciária, ao abrigo do que foi entregue a gestão daquele refeitório aos SSAP.
Foi realizado procedimento para aquisição de serviços de fornecimento de refeições, que se iniciou em setembro.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	DFP/Entidades Externas

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado	
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------	--

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior - 20% 3 assistentes técnicos - 5% (3)	Menor	Prevista	Maior	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	-------------------------------------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0 % da Previsão
---	--------	-----------------

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:

Considerado o grau de exigência da intervenção dos SSAP no processo de instalação do refeitório da PJ, foi necessário reforçar a afetação ao nível do assistente técnico.

Recursos financeiros:

A instalação do refeitório na sede da Polícia Judiciária não acarretou para os SSAP a assunção de despesas diretas, tendo a verba inicialmente prevista sido reafetada ao projeto 3.8 - Obras de beneficiação de refeitórios.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação profissional.		4.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

- Garantir o acesso à formação profissional a todos os colaboradores;
- Adequar a oferta formativa às necessidades dos dirigentes e trabalhadores dos SSAP;
- Avaliar o impacto da formação na qualidade dos serviços prestados e na produtividade dos dirigentes e trabalhadores.

Objetivos Alcançados

Formação externa - 33 ações - 136 formandos; Formação interna - 9 ações - 64 formandos; Trabalhadores -111 (89,52%).

De acordo com o objetivo inscrito no QUAR, 89,52% dos trabalhadores dos SSAP frequentaram, pelo menos, uma ação de formação. O número de ações previstas foi realizado a 100%, superando assim a meta inicialmente prevista (75% a 80%).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPB	Presidente

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X
-----------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	---

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – afetação de 70%	Menor	Prevista	X	Maior
------------------------------	--------------------------------------	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 9.393,65	83,97 % da Previsão
----------------------------------	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

Nos recursos financeiros a verba prevista integrava 965,00€ para formação em tecnologias de informação, não se tendo, gasto, no entanto, quaisquer verbas relativas a esta área que incidiu na formação interna de trabalhadores ministrada por um recurso interno.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Acompanhamento da implementação do GeRHuP.		4.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Programa que visa disponibilizar serviços partilhados de gestão de recursos humanos da Administração Pública, assente nos seguintes objetivos:

- Disponibilizar um sistema ágil e suficientemente flexível que possa acompanhar a evolução do meio envolvente com reduzido impacto;
- Contribuir para a aplicação uniforme da legislação de gestão de pessoal, reduzindo e progressivamente eliminando as diferentes visões e contradições de dados provenientes dos vários serviços da AP;
- Consolidar os dados dos trabalhadores da AP potenciando a partilha de informação entre os diversos serviços da AP que dela necessitam nos termos legais;
- Reduzir os custos de posse das soluções de gestão de recursos humanos;
- Contribuir para a definição de políticas de gestão de âmbito global ou organizacional, pela produção de informação sistematizada e disponibilização de ferramentas adequadas, que recorram designadamente a cenários de simulação;
- Disponibilizar informação global, agregada e precisa, que permita de forma rápida e simples a realização de mapas agregados da Administração Pública.

Objetivos Alcançados

Não foram alcançados quaisquer objetivos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPB	ESPAP

Realização	Início	Janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
------------------------------------	---------------	-------------------------------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	Sem afetação	Menor	Prevista	Maior
-------------------------------------	--------------	-------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0,00	0 % da Previsão
---	--------	-----------------

Justificação dos Desvios

Em 12.9.2014 foi rececionado um mail da eSPap em que a coordenadora do projeto informa que os lotes 2 e 3 da fase 1 do GeRHuP se encontram em revisão, não se prevendo que os mesmos entrassem em produção antes do início da ano de 2015.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Tratamento arquivístico dos SSAP.		4.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Tratamento das existências arquivísticas que se encontram nos SSAP.
 Determinação do valor arquivístico dos documentos.
 Fixação do destino final: conservação ou eliminação.
 Reduzir o volume dos documentos.
 Salvaguardar o património arquivístico.

Objetivos Alcançados

Tratamento das existências que se encontram nos SSAP.
 Redução do volume de documentos.
 Salvaguarda do património arquivístico.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPB	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – afetação de 20% 1 Assistente Técnico – afetação de 35%	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

Não foi apresentado o respetivo relatório final em virtude de algum deficit de conhecimento técnico mais profundo na área documental e arquivística, nomeadamente, em relação à determinação do valor arquivístico dos documentos e à fixação do destino final (conservação ou eliminação), para o qual se esperava obter de forma mais célere o parecer vinculativo da DGLAB, sobre o relatório de avaliação de documentação acumulada dos extintos Serviços Sociais de diversos ministérios da Administração Pública, para esclarecimentos técnicos.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			4
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos comerciais.			4.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Proporcionar aos beneficiários preços e condições vantajosas na aquisição de bens e serviços. Celebrar novos acordos e monitorizar os existentes.

Objetivos Alcançados

Foram celebrados 19 Acordos Comerciais, pela DPB/ Setor de Relações Públicas, de janeiro a dezembro de 2014, distribuídos pelas seguintes áreas de atividade: turismo; desporto e bem estar; escolas de música, dança e de línguas; estudos/tempos livres.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DIREÇÃO/DSAG	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – Afetação de 10% 1 Assistente Técnico – Afetação de 30 %	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			4
PROJETO/ATIVIDADE	Requalificação de edifícios/apartamentos arrendados aos beneficiários.			4.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Continuação da requalificação de edifícios/apartamentos afetos aos SSAP, na situação de arrendamento a beneficiários, que careçam de obras, por forma a impedir a sua degradação e/ou a proporcionar melhores condições de habitabilidade dos mesmos.

Objetivos Alcançados

Conforme planeado, foram requalificados quatro edifícios (Rua António Nobre, nº 23; Rua António Nobre, nº 53; Rua Inácio de Sousa nº 14; Rua Morais Sarmiento nº 5), todos em Lisboa.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	Entidade Externa

Realização	Início	23 Setembro 2014	Fim	19 dezembro de 2014
-------------------	---------------	------------------	------------	---------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – 10% 1 Assistente Técnico – 5%	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 16.770,00	83,85 % da Previsão
---	-------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			4
PROJETO/ ATIVIDADE	Recuperação/beneficiação da garagem da Visconde Valmor, 72, Lisboa.			4.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Redução de consumos de energia elétrica através da substituição do sistema de iluminação, bem como a reparação do chão e pintura geral das paredes e tetos, que se encontram muito degradados.

Objetivos Alcançados

Considerando que as obras de impermeabilização do terraço, da responsabilidade do respetivo condomínio ainda não foram realizadas, é extemporâneo iniciar qualquer recuperação do interior da fração afeta a estes SSAP.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DFP	Entidade Externa

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	0/25%	<input type="checkbox"/>	25/50%	<input type="checkbox"/>	50/75%	<input type="checkbox"/>	75/100%	<input type="checkbox"/>	Realizado	<input type="checkbox"/>	Superado	<input type="checkbox"/>
------------------------------------	---------------	-------------------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------	--------------------------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior - afetação 0%							Menor	<input checked="" type="checkbox"/>	Prevista			Maior	<input type="checkbox"/>
	1 Assistente Técnico - afetação 0%													

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0												0 % da Previsão
---	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------

Justificação dos Desvios

Foi proposta ao Sr. Secretário de Estado a anulação do projeto através da informação n.º965/DIR/2014 de 6 de agosto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Elaboração de procedimentos de atuação e controlo.		4.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Elaborar e uniformizar normativos (regulamentos, normas internas de funcionamento e outros) relativos às diversas áreas dos Serviços Sociais.

Objetivos Alcançados

Encontra-se revisto e aprovado o "Regulamento interno nº 1/2011- Dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos", bem como o "Manual de acolhimento ao trabalhador".

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DSGR/Direção

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
-----------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	---	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – afetação a 20%	Menor	Prevista	X	Maior
------------------------------	-------------------------------------	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
----------------------------------	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Avaliação da qualidade – aplicação de questionários, tratamento estatístico de dados e elaboração de relatórios.		4.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Construir, testar e aplicar questionários de avaliação da satisfação dos beneficiários com as atividades socioculturais, equipamentos de férias, refeitórios e Relações Públicas dos SSAP (atendimento). Tratar os dados estatísticos e elaborar os respetivos relatórios.

Objetivos Alcançados

Em 2014 foram aplicados, no total, 12.407 questionários distribuídos pelas áreas abaixo descritas, apurando-se o respetivo grau médio de satisfação. Formação sénior: 1427/4,50; Fins de semana para ativos: 1017/4,65; Promoção saúde (Rastreios/ Palestras): 1204/4,81; Crianças e jovens: 819/4,62; Férias sénior: 1652/4,41; Voluntariado social: 6/4,78; Centros de Convívio: 1511/4,38; Circuitos de fim de semana: 284/4,39; Participação social Endef II: 29/4,70; Equipamentos de férias e lazer: 51/4,45; Relações públicas: 221/4,55; Refeitórios: 4186/3,81.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DSAS/DSGR

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos Superiores DPTTI - afetação de 45% e 25%; 2 Técnicos Superiores DSAS – afetação a 100% e 50% ; 5 Assistente Técnicos DA - afetação a 2% .	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--	--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			4
PROJETO/ ATIVIDADE	Boletim Informativo.			4.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover uma maior comunicação entre os Serviços Sociais, os organismos e os beneficiários, através da edição e envio do Boletim Informativo dos SSAP através de correio eletrónico.

Objetivos Alcançados

Em 2014 foram produzidas e enviadas através de endereço eletrónico aos beneficiários, organismos e subscrições no portal dos SSAP, 4 edições do Boletim Informativo, de caráter geral. Cada edição do Boletim Informativo foi enviada para cerca de 26.000 endereços eletrónicos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DSAS/DSGR

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	3 Técnicos Superiores - afetação de 20%; 1 Técnico de Informática – afetação de 10% ; 1 Assistente Técnico - afetação de 5% .	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Elaboração de estudos de impacto.		4.10
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Avaliar o impacto da promoção de atividades/disponibilização de serviços, junto dos beneficiários. Propor medidas corretivas, se necessário.

Objetivos Alcançados

Foi desenvolvido o estudo de impacto da formação sénior nas rotinas dos beneficiários aposentados, com a finalidade de perceber qual a aplicabilidade da aprendizagem adquirida nas ações de formação. Neste contexto, foram aplicados questionários (online e em papel) aos formandos, de julho a novembro. A taxa de resposta 46,33%, sendo que 76,72% dos formandos inquiridos apresentam 4 ou mais evidências da utilização dos conhecimentos adquiridos, na sua vida quotidiana.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DSAS/DSGR

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado	
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------	--

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos Superiores – afetação de 15%.	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Despesas administrativas	0 % da Previsão
---	--------------------------	-----------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Introdução de alterações/melhorias no portal dos SSAP.		4.11
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Promover uma maior rentabilidade das potencialidades e funcionalidades do portal, introduzindo alterações necessárias e melhorias possíveis, por forma a adequá-lo aos requisitos atuais dos Serviços Sociais.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado o levantamento de necessidades de melhorias do portal ao nível de várias funcionalidades, priorizando a intervenção, em 2014, nos seguintes módulos: "Gestão de Beneficiários" e "Férias Sénior".

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	DSAS/DSGR/DFP

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior DPTTI - afetação de 20%; 1 Técnico Superior DAS DASC – afetação a 10% ; 2 Técnicos de Informática - afetação de 30% e 20% . 1 Especialista de Informática – afetação de 30%	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 33.231,84	95 % da Previsão
---	-------------	------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.		4
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão Informática - Atualização do parque de Microinformática.		4.12
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Assegurar a eficácia e adequação dos postos de trabalho, quer ao nível de *hardware*, quer de *software*.

Objetivos Alcançados

- Renovação de 11 postos de trabalho; - Otimização de 20% dos postos de trabalho procedendo a upgrades com recurso a componentes reaproveitados a partir de máquinas avariadas e em fim de vida útil.
- Atualização regular do software livre em utilização.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	-------------------------------------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Especialista de Informática - afetação a (30%) 3 Técnicos de Informática - afetação a (15%)	Menor	Prevista	<input checked="" type="checkbox"/>	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	-------------------------------------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 8.788,96	87,89 % da Previsão
---	------------	---------------------

Justificação dos Desvios

--

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			4
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Acessibilidade do Portal dos SSAP – ENDEF II.			4.13
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014

Objetivos Previstos

Análise de conformidade do portal dos SSAP com as regras de acessibilidade da W3C com vista à obtenção do nível AAA – Eixo n.º 2 medida 33.

Objetivos Alcançados

Foi realizada a auditoria interna da conformidade do portal dos SSAP face à norma WCAG 2.0 tendo sido elaborado o respetivo relatório.

O projeto compreendeu as seguintes etapas: Levantamento do estado da arte, Definição da estrutura do relatório e da metodologia de análise; Diagnóstico preliminar; Delimitação de âmbito; Seleção de amostras representativas, Realização de testes, Análise de resultados, Definição de linhas de atuação futura e, por fim, Escrita do relatório.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG/DPTTI	

Realização	Início	janeiro de 2014	Fim	dezembro de 2014
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	X	Superado
------------------------------------	---------------	-------	--------	--------	---------	-----------	----------	----------

Afetação de Recursos Humanos	1 Especialista de Informática - afetação a (30%)	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	€ 0	0 % da Previsão
---	-----	-----------------

Justificação dos Desvios

Cabe referir que o projeto arrancou no 2º trimestre, pois durante os três primeiros meses de 2014, o recurso humano a si afeto teve de ser realocado a projetos intraorganizacionais não programados, como por exemplo, a mudança de ISP provider da rede do MFAP e a centralização do centro de dados dos SSAP na eSPap.

FICHA DE AVALIAÇÃO

Projeto/Atividade	ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS						
Serviço Responsável	DSAG/DFP/DPB/DASC/DPTTI						
Calendarização	Início	janeiro de 2014		Fim	dezembro de 2014		
ATIVIDADES PREVISTAS	GRAU DE REALIZAÇÃO						
	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
1. Coordenar e elaborar o Plano de Atividades e o QUAR de 2015 dos SSAP.						X	
2. Coordenar e elaborar o Relatório de Atividades 2013 dos SSAP.						X	
3. Monitorizar o Plano de Atividades e QUAR.						X	
4. Elaborar o relatório trimestral da execução orçamental de 2014.						X	
5. Preparar e elaborar a proposta de orçamento de 2015.						X	
6. Assegurar os envios mensais e trimestrais dos dados de execução para a DGO.						X	
7. Gerir o encerramento contabilístico e de prestação de contas de 2013.						X	
8. Organizar os procedimentos e a celebração de contratos, para a aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas.						X	
9. Assegurar o registo das despesas e pagamento dos mesmos em tempo.						X	
10. Assegurar o registo permanente da receita dos Serviços.						X	
11. Assegurar a gestão dos recursos informáticos afetos aos SSAP e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores.						X	
12. Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel.						X	
13. Garantir a manutenção dos equipamentos sociais.						X	
14. Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal.						X	
15. Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários.						X	
16. Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos do pessoal.						X	
17. Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho.						X	
18. Elaborar o Balanço Social.						X	
19. Assegurar a receção, registo e distribuição interna, da correspondência entrada nos serviços e garantir a expedição da correspondência dos SSAP, para outras entidades.						X	
20. Análise das candidaturas a beneficiários dos SSAP e elaboração das propostas para admissão.						X	
21. Inscrição e atualização de beneficiários na base de dados.						X	
22. Atualizar em permanência a nomenclatura dos Ministérios, Organismos, tipo de autonomia.						X	
23. Realizar atendimento presencial e telefónico do público, em geral.						X	

24. Promover a aplicação de medidas de aperfeiçoamento organizacional e de modernização administrativa, bem como assegurar procedimentos incluídos nos conceitos de qualidade em serviço público.						X	
25. Gerir as reservas dos equipamentos sociais.						X	
26. Gerir os conteúdos do portal.						X	
27. Analisar os processos de dívidas de subsídios reembolsáveis, tentativa de cobrança extra judicial e instauração de processos de injunção.						X	
28. Analisar os processos de dívidas de rendas habitacionais e comerciais, tentativa de cobrança extra judicial e instauração de processos de injunção.						X	
29. Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação.						X	

Justificação dos Desvios

--

BALANÇO SOCIAL