



Relatório de Atividades

2015

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	
II. Organograma	17
III. Autoavaliação dos SSAP	18
1. QUAR 2015	18
1.1. Resultados alcançados	20
2. Análise dos resultados dos projetos	24
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos	26
SSAP	
4. Benchmarking	28
4.1. Interno	28
4.2. Externo	29
5. Plano para a Igualdade de Género do Ministério das Finanças	30
6. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência	31
7. Modernização Administrativa	32
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	35
8.1. Apresentação esquemática SCI	35
8.2. Avaliação do SCI	37
9. Recursos	41
9.1. Humanos	41
9.2. Financeiros	45
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	46
11. Audição dos colaboradores na autoavaliação dos serviços	47
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	50
12.1. Síntese de realização material	50
12.2. Matriz (designação dos projetos)	52
IV. Balanço social sintético	54
V. Avaliação final	59
 Apreciação qualitativa e quantitativa e menção do dirigente máximo do 	59
serviço	
2. Conclusões prospetivas	60
VI. Anexos	63
- QUAR 2015	64
- Fichas de avaliação dos projetos	67
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	68
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	75
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	99
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPTTI	109
Atividades não enquadradas em programas	124
- Balanço social	126
	T.

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
CCFF	Centro Convívio Filipe Folque
CCGJ	Centro Convívio Guerra Junqueiro
CCRS	Centro Convívio Rodrigues Sampaio
CCCC	Centro Convívio Costa Cabral
CCAC	Centro Convívio Álvares Cabral
BSTM	Bairro Social Tapada do Mocho

OUTRAS

ADSE	Direção Geral de Proteção Social dos trabalhadores em Funções Públicas
AQ-RC	Acordo Quadro – Refeições Confecionadas
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
CAF	Estrutura Comum de Avaliação
CCASC	Conselho Consultivo para a Ação Social Complementar
C.E.	Classificação Económica
CET	Curso de Especialização Tecnológica
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CNPD	Comissão Nacional para a Proteção de Dados
CTFC	Contrato de Trabalho em funções Públicas
DGLAB	Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGTF	Direção Geral do Tesouro e Finanças
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
НАССР	Hazard Analysis and Critical Control Point [Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos]
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
MF	Ministério das Finanças

MU	Ministério do Ultramar
OSMOP	Obra Social do Ministério das Obras Públicas
PNI	Plano Nacional para a Igualdade
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
RMMG	Retribuição Mínima Mensal Garantida
SCI	Sistema de Controlo Interno
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGERB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SIOE	Sistema de Informação da Organização do Estado
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UMC	Unidade Ministerial de Compras
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

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:

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

Os objetivos definidos no âmbito do QUAR espelham a estratégia prosseguida por estes Serviços. A análise dos seus resultados permite constatar que o desempenho dos serviços foi positivo, porquanto cinco dos seis objetivos definidos, se encontram superados, estando o sexto atingido.

Ao nível dos indicadores verifica-se que, dos doze, oito foram superados, encontrando-se os restantes quatro 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 (15 ações); apresentação de relatório de diagnóstico sobre a adaptação do Centro de Formação em Lisboa a pessoas com deficiência, tendo sido requalificado ainda em 2015; aumento da acessibilidade média da área pública do portal.
- Aumento, na ordem dos 13%, do número de protocolos comerciais celebrados em distritos com menor oferta;
- Regularização de 319 processos de dívidas em mora, por mútuo acordo ou cobrança coerciva;
- Reabilitação de 3 equipamentos sociais, a saber: Apartamentos de Lisboa, Pousada de Évora e Centro de Formação em Lisboa;
- 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 2014.

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita à requalificação do Centro de Convívio Álvares Cabral no Porto e à contínua requalificação de refeitórios, somando em 2015, 21 equipamentos requalificados, a que acresce ainda a instalação de um novo refeitório no edifício do Instituto de Mobilidade Terrestre.

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

1. Atividades socioculturais

Com o intuito de corresponder aos interesses e motivações de todos os beneficiários titulares e familiares, os SSAP têm procurado de uma forma consistente e gradual dinamizar projetos mais diversificados, inovadores e mais abrangentes, alargando o seu âmbito de intervenção.

Atividades para seniores

Os SSAP, no âmbito das atividades desenvolvidas nos Centros de convívio, em Lisboa e Porto, apostam na participação ativa dos beneficiários aposentados com o objetivo de potenciarem a aquisição de novas competências sociais e culturais, respeitando o interesse individual e coletivo. Através da dinamização de atividades fixas e móveis, estes equipamentos contaram com uma média mensal de 5.956 participações de beneficiários.

Na programação das férias sénior apostou-se na inclusão de 5 novos destinos, indo ao encontro dos interesses dos beneficiários, a saber: Rota da Bairrada – Curia, Rota da Invicta – Porto, Rota do Alqueva – Beja, Rota das Castanhas – Macedo de Cavaleiros e Portimão. No decorrer do ano realizaram-se na Primavera, Verão e Outono, 38 turnos de férias, abrangendo 1.695 beneficiários.

Com a realização dos circuitos de fim de semana, pretende-se privilegiar o enriquecimento dos programas e a seleção criteriosa dos períodos de realização, por forma a abranger diversas épocas do ano e a aumentar a oferta de atividades de lazer. Foram realizados 15 circuitos de fim de semana com partida de Lisboa e do Porto, tendo abrangido 362 participantes.

A formação destinada aos seniores proporcionou-lhes ações de formação em áreas que contribuíram para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento e para o reforço do papel dos seniores na sociedade atual. Neste contexto, realizaram-se 270 ações de formação, 193 na área das Tecnologias da Informação e Comunicação e 77 em outras temáticas, que contaram com a freguência de 2.355 formandos, superando em muito o previsto.

Na época natalícia realizaram-se dois almoços que proporcionaram o convívio entre os beneficiários, em Lisboa e Porto, abrangendo, no conjunto, 1.523 beneficiários.

Atividades para crianças e jovens

Para as crianças e jovens (filhos/as e equiparados/as dos beneficiários dos SSAP) promoveram-se atividades inovadoras de ocupação saudável dos seus tempos livres, contribuindo ainda para o seu desenvolvimento pessoal e social. Neste contexto, realizaram-se 21 campos de férias, no período de férias escolares, com a participação de 890 crianças e jovens. Realizaram-se ainda em Aljubarrota, 2

campos de férias em família inseridos em campos de férias residenciais para crianças, abrangendo 57 pais e outros familiares.

As atividades lúdicas e culturais que decorreram ao fim de semana, numa vertente desportiva, cultural e pedagógica, superaram as expetativas tendo-se verificado uma forte adesão por parte dos beneficiários. Foram desenvolvidas 8 atividades abrangendo 558 crianças.

Com a finalidade de comemorar o Natal, foram organizadas 8 sessões de circo (4 em Lisboa e 4 no Porto) destinadas a descendentes entre os 3 e os 12 anos, acompanhados por um progenitor.

Atividades para beneficiários no ativo

Destinados aos beneficiários no ativo, foram realizados 2 fins-de-semana na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota. Pela primeira vez, grupos de beneficiários no ativo e respetivos familiares usufruíram deste tipo de atividades onde as componentes cultura, lazer e gastronomia local muito contribuíram para o sucesso das mesmas. Foram ainda efetuados 6 passeios culturais de 1 dia a Aveiro, Évora, Santarém, Setúbal, Sintra/Cascais e Torres Vedras, com partida e chegada a Lisboa. No total das atividades realizadas abrangeram-se 348 participantes.

Para além destas, realizaram-se ainda 52 visitas culturais de meio dia, nas regiões de Lisboa e Porto, abrangendo 1.154 participantes.

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 educação e terceira idade, restauração e serviços vários.

No conjunto, os Serviços Sociais disponibilizam 884 acordos/protocolos aos seus beneficiários que podem assim usufruir de condições mais favoráveis àquelas praticadas para a generalidade dos cidadãos. Destaca-se a preocupação de alargar esta resposta social a locais com pouca oferta e com um número de beneficiários que justifique a procura. Relativamente ao ano anterior constata-se um aumento do número de protocolos celebrados em cerca de 9,5%.

3. Promoção da saúde

Com o objetivo de fomentar uma atitude preventiva e contribuir para a conceção positiva da saúde, realizaram-se 45 ações em diversos organismos da Administração Pública, tais como: rastreios, palestras e ações de sensibilização sobre hábitos e estilos de vida saudáveis, abrangendo 3.317 beneficiários dos SSAP no ativo e aposentados. Importa referir que este projeto tem apostado fortemente nos beneficiários que se encontram no ativo.

4. Equipamentos de férias

A contínua aposta na requalificação dos equipamentos de férias e lazer permite obter taxas de ocupação mais elevadas, porquanto se adequam as condições às necessidades dos beneficiários. Nesta perspetiva, foram criadas mais duas camaratas e três quartos na Pousada de Évora aumentando assim a capacidade deste equipamento. Por outro lado, foi também alargado o leque de oferta destes equipamentos, com a disponibilização de mais 4 apartamentos de utilização temporária em Lisboa, contribuindo assim para uma resposta social de qualidade, satisfazendo o interesse dos beneficiários. Registaram-se, no conjunto dos equipamentos, 19.317 dormidas, número superior ao apurado no ano de 2014 e superior também face ao número de dormidas estimado.

5. Atribuição de apoios sociais

A atribuição de apoios sociais visa assegurar o atendimento psicossocial e o apoio socioeconómico aos seus beneficiários. Podemos distinguir duas grandes áreas, designadamente, o apoio social onde estão padronizadas medidas de carater pecuniário e de âmbito socioeconómico que requerem avaliação e acompanhamento técnico, e a área de atribuição de subsídios cuja finalidade é fazer face às despesas de educação (Subsídio de Frequência de Creche ou educação Pré – Escolar e Estudos).

Em 2015 foram submetidos a análise 581 processos de apoio social, dos quais 349 são pedidos de natureza económica para pagamento de despesas relacionadas com a saúde, habitação e apoio a agregados familiares em condições socialmente gravosas e urgentes. Os restantes 232 processos são relativos a incumprimento no âmbito da atribuição de apoios reembolsáveis. O tratamento destes processos requer a reanálise das condições socio económicas dos beneficiários com vista à

redefinição/retoma do plano de reembolsos e em última instância, encaminhamento para cobrança coerciva.

Importa referir que, no que concerne aos processos para atribuição de apoio económico (enquadráveis na Portaria que regula o apoio social) revelou-se um ligeiro acréscimo na ordem dos 4% relativamente a 2014.

Dado o carater eventual dos apoios pecuniários concedidos, a exclusão de uma percentagem significativa de beneficiários dos critérios de apoio e o carater de complementaridade atribuído a estes serviços, impõe a necessidade de realização de um trabalho em rede com as outras instituições do setor público e social, de forma a promover respostas para problemas sociais e/ou pedidos dos beneficiários. Deste modo tem vindo a intensificar-se a articulação com a rede social.

De igual modo foi realizado um trabalho no âmbito do acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados no que concerne à resolução de problemas de caráter familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida e a idosos em situação de isolamento social.

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 2014 um ligeiro decréscimo do n.º global de pedidos, na ordem dos 1,7%.

6. Gestão de refeitórios

Nesta área e, no período em análise, sobressai a execução 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.

Realçando-se as taxas de execução material que se fixaram em *cumprido* ou *superado*, registou-se, apenas, um projeto não cumprido integralmente – gestão da qualidade nos refeitórios sob administração dos SSAP -, facto reconduzível exclusivamente à diminuição significativa dos recursos humanos disponíveis. A saída de três elementos, agravada pela ausência por doença prolongada de um elemento, representou uma afetação global efetiva à atividade de monitorização presencial contínua da prestação do serviço de fornecimento de refeições, de 34,5% do previsto.

Não obstante, foi dada continuidade a uma intervenção preventiva, que, para além de potenciadora da melhoria da qualidade do serviço prestado, possibilita a minimização de riscos relacionados com a segurança e higiene alimentares.

Noutra vertente, dando seguimento a opção introduzida no procedimento aquisitivo para o triénio 2015-2017, a adjudicação do fornecimento de refeições em todos os refeitórios geridos pelos SSAP a apenas um fornecedor, constituiu fator preponderante no reforço da posição dos SSAP, mormente na discussão de aspetos atinentes à execução do contrato, que entendemos fundamental para a melhoria do serviço prestado, materializada no aumento do grau médio de satisfação dos utentes.

No fornecimento de refeições nos refeitórios sob gestão dos SSAP, assinala-se uma redução significativa da tendência de descida da procura face ao ano anterior para - 2,47%.

Acompanhando este trajeto de inversão de tendência, no fornecimento de refeições através de protocolos registou já uma subida, ainda que ténue, de 0,1%.

Com incidência na gestão da execução dos protocolos que representam assunção de despesa por parte dos SSAP, refira-se, ainda, a consolidação do 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 95,83% das refeições fornecidas nos refeitórios sob gestão dos SSAP, o que, considerado o valor registado em 2014 - 95,24% -, consubstancia uma consolidação da respetiva capacidade de resposta.

Paralelamente, no seguimento de procedimento de identificação de necessidades de melhoria deste sistema, foi realizado procedimento aquisitivo de serviço de *upgrade*, que foi implementado e que permitirá em 2016 melhorar a qualidade do serviço prestado também a este nível.

Ainda neste âmbito, salienta-se a continuidade do procedimento de auditoria interna às tarefas executadas pelos SSAP, que permitiu concluir pela 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 desde 2014 a abarcar a instalação de novos equipamentos, cumpre registar a abertura de um novo refeitório, instalado no edifício sede do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, IP, sito na Av. das Forças Armadas, 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 da Fundação para a Ciência e Tecnologia e do Palácio Conde de Penafiel.

7. Gestão interna

Os SSAP tendo como uma das suas atribuições "Recolher e manter permanentemente atualizada informação sobre o universo de beneficiários.....", e, constatando-se haver alguma dificuldade na atualização pretendida, têm continuado a envidar esforços no sentido de dar cumprimento a tal desiderato. Assim, para além de internamente todas as áreas dos SSAP contribuírem com informação atualizada para integração na base de dados de beneficiários, várias medidas têm sido tomadas, com aquele propósito, nomeadamente, envio de SMS e email para os beneficiários. Também o protocolo celebrado com a ADSE e o que se perspetiva celebrar com a Caixa Geral de Aposentações (CGA), a curto prazo, no âmbito de interoperabilidade entre serviços, irão contribuir para o sucesso deste objetivo. Um exemplo ilustrativo de algum êxito no esforço efetuado tem sido a atualização da situação profissional dos beneficiários titulares da condição de ativos para aposentados.

Considerando o volume de imóveis afetos aos SSAP, de entre património habitacional, comercial e apartamentos destinados a utilização temporária, foi efetuada a sua análise integral com vista à sua caraterização e regularização registral.

Foram ainda analisados e tratados 319 processos de dívidas para com os SSAP no âmbito de contratos de arrendamento habitacional e comercial, contratos de concessão de exploração, apoios reembolsáveis a beneficiários e comparticipações dos organismos.

No ano de 2015, iniciou-se o processo de gestão e tratamento de elogios, sugestões e reclamações, rececionados nos SSAP, de forma centralizada, permitindo, assim, não só as adequadas respostas de forma rápida e eficaz como também a produção de indicadores estatísticos cuja análise permite tomar diligências de melhoria dos serviços, levando ao reforço da boa imagem dos Serviços Sociais.

Relativamente à rentabilização das funcionalidades da solução de gestão de recursos humanos, em modo partilhado - GeRHuP, utilizado nestes serviços, foi

conseguido o apuramento da informação das antiguidades na administração pública e na carreira/categoria de todos os trabalhadores para cálculo automático das mesmas através da referida aplicação.

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 4,47, superior em 18 pontos percentuais se considerarmos o ano transato. Salienta-se que 10 das 13 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média superior a 4,50.

Dos 13.722 questionários tratados (mais 1.315 do que em 2014), cerca de 29% (3.965) foram aplicados nos refeitórios. A avaliação nesta área de atividade obteve uma satisfação média de 4,06, superior em 25 pontos percentuais relativamente a 2014 – 3,81.

Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos trabalhadores e dirigentes intermédios relativamente ao desempenho dos serviços em 2015, obteve-se uma satisfação global média de 3,71, superior em 0,11 relativamente ao ano anterior (3,60). Salienta-se que a taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de, aproximadamente 81%, igual à taxa de resposta apurada no ano anterior.

9. Tecnologias de informação

No quadro da ENDEF-II, deu-se continuidade aos trabalhos para a concretização da medida 46: "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 correção de não conformidades do portal dos SSAP face às Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG) 2.0 do World Wide Web Consortium, elevando para 6,7 a acessibilidade média da área pública do portal.

Deu-se continuidade ao 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.

No âmbito do projeto de controlo de qualidade na comunicação digital, foram realizadas cinco ações de melhoria, a saber: conceção de novo *layout* do Boletim Informativo, mais acessível, correto e responsivo; normalização das assinaturas de correio eletrónico; disseminação de regras para a correta utilização do correio eletrónico em contexto profissional; aumento do patamar de acessibilidade e da correção das linguagens formais da INTRANET e adição de marcadores no *Google Maps* para facilitar a identificação e localização das principais infraestruturas dos SSAP.

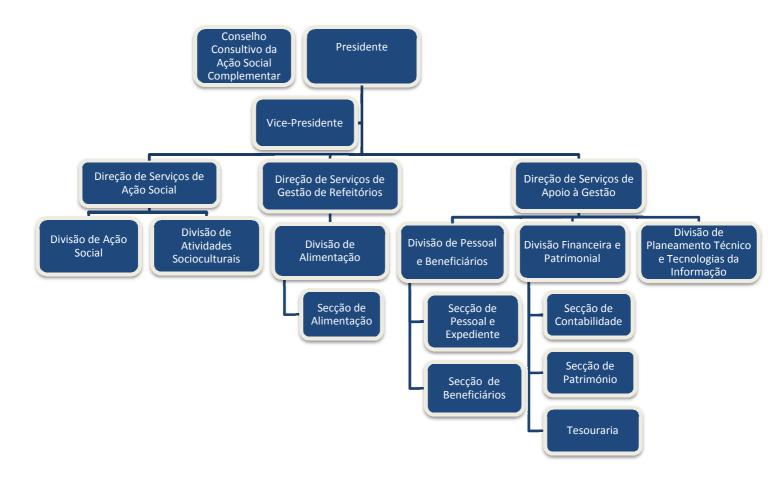
Com a finalidade de ampliar a oferta de serviços tecnológicos aos utentes da Pousada de Évora, permitindo-lhes o acesso à Internet, foram instalados dois pontos de acesso em zonas comuns, o que se traduziu no aumento da sua satisfação com os serviços prestados naquele equipamento. Entendeu-se pertinente alargar esta oferta aos Centros de convívio em Lisboa e Porto, bem como ao Centro de formação em Lisboa, o que, neste último caso, veio permitir um maior sucesso nas ações de TIC com necessidade de recurso à Internet sem fios.

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 via correio eletrónico, junto dos beneficiários, organismos e subscritores do portal (\approx 26.000); na formação em TIC dos restantes trabalhadores, na manutenção da disponibilidade do sistema de venda automática de senhas de refeição (acompanhamento da implementação de *upgrade* à aplicação) e, naturalmente, na resolução dos diferentes incidentes e problemas de índole informática.

A taxa de renovação dos postos de trabalho dos trabalhadores dos SSAP cifrou-se em cerca de 36%, com a substituição de 44 computadores que se encontravam já obsoletos e com problemas de operacionalidade.

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 2015

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

Quadro 1 - QUAR 2015

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	30,0			119,6%	Superado
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	65,0			121,00%	Superado
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	35%	10;14	15	125%	Superado
IND2. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, no Centro de Formação de Lisboa	20%	165;181	142	135%	Superado
IND3. Nº de Centros de Convívio do Porto requalificados, no âmbito da acessibilidade	20%	1	1	100%	Atingido
IND4. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice AcessMonitor	25%	5	6,7	121%	Superado
O2. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais	35%			117,00%	Superado
IND5. % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014	100%	10%	13,33%	117%	Superado
Eficiência	30,0			124,6%	Superado

O3. Com os mesmos recursos, aumentar o número de processos de cobrança de dívidas em mora (por acordo ou cobrança coerciva) com a finalidade de regularização dos processos de dívidas aos SSAP	100,0			124,6%	Superado
IND6. № de processos de cobrança de dívidas em mora tratados	100,0	250	319	124,6%	Superado
Qualidade	40,0			108,6	
O4. Reabilitar equipamentos sociais afetos aos SSAP	25,0			125%	Superado
IND7. Nº de Imóveis reabilitados	100,0	2	3	125%	Superado
O5. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	50,0			100%	Atingido
IND8. % de refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP	75,0	72%; 75%	75%	100%	Atingido
IND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta	25,0	3,5%; 7%	7%	100%	Atingido
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	25,0			109,25%	Superado
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	50,0	4; 4,50	4,65	113%	Superado
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	25,0	3; 3,75	4,06	111%	Superado
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas [escala 1 a 5]	25,0	4; 4,75	4,67	100%	Superado

O desvio positivo relativo ao indicador 2 (execução a 135%) tem a ver diretamente com a rapidez de resposta por parte das entidades consultadas.

A taxa de realização dos objetivos inscritos em QUAR é de 116,7%. 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 2015 ficou por atingir. Dos seis objetivos definidos, cinco encontram-se superados e o sexto atingido. As metas fixadas para cada um dos objetivos alcançaram valores de superação, sendo que oito 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 2015: Resultados alcançados

a. Objetivos operacionais de eficácia

Objetive 1	Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia			
Objetivo 1	Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020			
Indicador 1	N.º de ações de formação/informação/sensibilização sobre a			
111000011	deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP			
Meta	[10;14]			
Valor crítico	15			
Realizado a 31.12	15			
Taxa de realização	125%			
Considerações	 Foram realizadas 15 ações sobre os seguintes temas: Pessoas com deficiência visual: como interagir?; Envelhecimento bem-sucedido - Prevenção da dependência; Jogos didáticos interativos (4); Sinais e sintomas de demência - Uma intervenção adequada; A importância da mobilidade para uma vida ativa; Autonomia, bem-estar e produtos de apoio; Ação de sensibilização à deficiência/incapacidade. Dia Internacional das Pessoas Idosas; Dia Mundial do AVC; Prevenção do Aneurisma da Aorta Abdominal; Medicação e Alimentação: cuidados a ter; Benefícios do <i>Pilates</i> Clínico. Foram abrangidos, no total, 1.005 beneficiários. 			
Indicador 2	N.º de dias de calendário para a apresentação de relatório de			

	diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade,
-	no Centro de Formação de Lisboa
Meta	173
Valor crítico	151
Realizado a 31.12	142
Taxa de realização	135%
Considerações	Foi entregue o relatório de diagnóstico no dia 22 de maio, com a subsequente apresentação de proposta para realização das obras de requalificação no âmbito da acessibilidade.
Indicador 3	N.º de Centros de Convívio do Porto requalificados, no âmbito da acessibilidade
Meta	1
Valor crítico	2
Realizado a 31.12	1
Taxa de realização	100%
Considerações	Foi requalificado o Centro de Convívio da Álvares Cabral no Porto.
Indicador 4	Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice AcessMonitor
Meta	5
Valor crítico	7
Valor crítico Realizado a 31.12	7 6,7
Realizado a 31.12	6,7
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de
Realizado a 31.12 Taxa de realização	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações Objetivo 2 Indicador 5	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações Objetivo 2 Indicador 5 Meta	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice AcessMonitor situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014 10%
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações Objetivo 2 Indicador 5 Meta Valor crítico	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014 10% 15%
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações Objetivo 2 Indicador 5 Meta Valor crítico Realizado a 31.12	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice AcessMonitor situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014 10% 15% 13,33% (20 protocolos/acordos)
Realizado a 31.12 Taxa de realização Considerações Objetivo 2 Indicador 5 Meta Valor crítico	6,7 121% Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo Índice <i>AcessMonitor</i> situou-se no valor 6,7. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebração de protocolos/acordos comerciais % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014 10% 15%

b. Objetivos operacionais de eficiência

Objetivo 3	Com os mesmos recursos, aumentar o número de processos de cobrança de dívidas em mora (por acordo ou cobrança coerciva) com a finalidade de regularização dos processos de dívidas aos SSAP
Indicador 6	N.º de processos de cobrança de dívidas em mora tratados
Meta	250
Valor crítico	320
Realizado a 31.12	319
Taxa de realização	124,6%
Considerações	Com a finalidade de resolver os processos de dívida em mora foram analisados e tratados 319 processos de dívidas no âmbito de contratos de arrendamento habitacional e comercial, contratos de concessão de exploração, apoios reembolsáveis a beneficiários e comparticipações dos organismos.

Objetivo 4	Reabilitar equipamentos sociais afetos aos SSAP
Indicador 7	Nº de Imóveis reabilitados
Meta	2
Valor crítico	3
Realizado a 31.12	3
Taxa de realização	125%
Considerações	Foram reabilitados apartamentos em Lisboa, executadas obras de ampliação na Pousada de Évora e de conservação no Centro de Formação, em Lisboa.

c. Objetivos operacionais de qualidade

Objetivo 5	Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP
Indicador 8	% de refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão
indicador o	direta dos SSAP
Meta	[72%;75%]
Valor crítico	100%
Realizado a 31.12	75% (% de refeitórios requalificados a 31.12.2015. A meta é um valor
	acumulado.)
Taxa de realização	100%
	Nesta data contam-se 21 refeitórios requalificados. Em 2015, foram
Considerações	requalificados os refeitórios n.º 21 - Palácio Conde Penafiel e n.º 16
	- Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Indicador 9	% de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de		
	refeitórios sob a sua gestão direta		
Meta	[3,5%;7,0%]		
Valor crítico	10%		
Realizado a 31.12	7% (% de refeitórios instalados a 31.12.2015. A meta é um valor acumulado)		
Taxa de realização	100%		
Considerações	Nesta data contam-se 2 refeitórios rececionados/instalados. Em 2015, foi rececionado o refeitório instalado no Instituto da Mobilidade Terrestre.		
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	4,65		
Taxa de realização	113%		
Considerações	Foram tratados estatisticamente 9.005 questionários de satisfação, aplicados nas seguintes áreas: Participação social - ENDEF II; Promoção da saúde; Fins de semana para ativos; Visitas e passeios culturais; Campos de férias; Centros de convívio e passeios; Férias sénior, Circuitos de fim de semana sénior; Formação sénior. 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-definida.		
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	4,06		
Taxa de realização	111%		
Considerações	Foram tratados estatisticamente 3.965 questionários correspondentes ao primeiro e segundo semestres, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,06.		
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	4.67				
obtido a 31.12	4,67				
Taxa de realização	100%				
	Foram tratados estatisticamente 219 questionários				
Considerações	correspondentes ao primeiro e segundo semestres, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,67.				

2. Análise dos resultados dos projetos

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

	Projetos Superados	Observações			
	Atribuição de subsídios	Previsão: 1800 a 2000 pedidos; Execução: 2108 pedidos			
SAS/DAS	Apoio social	Previsão: 450 a 500 processos; Execução: 581 processos			
DSAS	Protocolos creches; jardins de infância	Previsão: 7 protocolos; Execução: 9 protocolos			
	Acordos lares, casas repouso e apoio domiciliário	Previsão: 12 acordos; Execução: 13 acordos			
	Voluntariado social	Previsão: 550h a 600h de voluntariado; Execução: 1013h 50m de voluntariado			
	Projetos Superados	Observações			
	Acessibilidade social ENDEF II	Previsão: entrega do relatório de diagnóstico a 30.06; Execução: entrega a 22.05			
	Participação social ENDEF II	Previsão: 10 a 14 ações; Execução: 15 ações			
SC	Acordos de saúde	Previsão: 16 distritos; Execução: 17 distritos			
DSAS/DASC	Promoção da saúde	Previsão: 40 ações; Execução: 45 ações			
DS/	Fins de semana para ativos	Previsão: 6 passeios; Execução: 8 passeios			
	Visitas e passeios culturais	Previsão: 45 a 50 atividades; Execução: 52 atividades			
	Campos de férias	Previsão: 800 participantes; Execução: 890 participantes			
	Campos de férias em família	Previsão: 40 a 50 familiares; Execução: 57 familiares			

	Atividades lúdicas e culturais	Previsão: 300 a 350 participantes; Execução: 558 part.			
	Atividade de Natal aposentados	Previsão: 1500 beneficiários; Execução: 1523 beneficiários			
	Centros de Convívio de Lisboa e Porto - frequência	Média mensal prevista: 5500 a 5700; Média mensal executada: 5956			
	Férias sénior	Previsão: 1600 beneficiários; Execução: 1695 beneficiários			
	Circuitos de fim de semana sénior	Previsão: 300 a 330 beneficiários; Execução: 362 benef.			
	Formação sénior	Previsão: 1440 a 1600 formandos; Execução: 2355 form.			
	Equipamentos de férias - ocupação	Previsão: 12920 a 14600 dormidas; Execução: 19317 dormidas			
	Projetos com resultados insuficientes	Observações			
	Circo de Natal	Previsão: 15000 ingressos; Execução: 14847 ingressos (execução a 99%)			
	Projetos Superados	Observações			
	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios SSAP	Previsão: 559.125 e 590.188 refeições; Execução 595.167 refeições			
DA	Dinamização dos refeitórios SSAP	Previsão: 12 a 15 ações; Execução: 24 ações			
DSGR/DA	Manutenção dos refeitórios – reparação e substituição de equipamento	Previsão: 90% a 95% de intervenções face aos pedidos efetuados; Execução: 96,53% de intervenções			
	Projetos com resultados insuficientes	Observações			
	Gestão da qualidade nos refeitórios SSAP	Previsto: 290 a 320 ações monitorização; Executado: 117 ações de monitorização			
PB	Projetos Superados	Observações			
DSAG/DPB	Alargamento do âmbito geográfico da celebração de acordos/protocolos comerciais	Previsto: 15 acordos/protocolos; Executado: 20 acordos/protocolos			
/DFP	Projetos Superados	Observações			
DSAG/DFP	Ações de regularização das dívidas de terceiros para com os SSAP	Previsto: 250 processos; Executado: 319 processos			
F	Projetos Superados	Observações			
DSAG/DPTTI	Projetos Superados Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP	Observações Previsto: acessib. média> 5; Executado: acessib. média de 6,7			

Controlo de qualidade na comunicação digital

Previsto: 3 ações de melhoria; Executado: 5 ações de melhoria

O projeto Circo de Natal teve uma execução na ordem dos 99%, muito próxima da execução total do projeto, o que, neste caso em concreto não coloca em causa o sucesso do projeto junto dos beneficiários.

Os resultados insuficientes no que concerne à gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP, justificam-se pela redução dos recursos humanos afetos, traduzida na saída de 3 assistentes técnicos e pela ausência por doença prolongada de uma assistente técnica, que, apesar de suprida na totalidade até 1 de novembro, representou uma afetação global efetiva inferior à prevista.

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	1645	4,57	17,25	0,79
Crianças/Jovens	1236	4,63	12,96	0,60
Atividade de Natal	176	4,02	1,85	0,07
Centros de Convívio	480	4,53	5,03	0,23
Passeios CC	716	4,58	7,51	0,34

Fins de semana ativos	311	4,64	3,26	0,15
Visitas/Passeios Culturais	973	4,73	10,20	0,48
Formação sénior	1911	4,61	20,04	0,92
Promoção da saúde	1478	4,85	15,50	0,75
Circuitos FDS Sénior	358	4,47	3,75	0,17
Participação Social ENDEF	254	4,85	2,66	0,13
Subtotal	9538		100,00	4,64
Subtotal Refeitórios SSAP	9538 3965	4,06	100,00	4,64 4,06
		4,06		
Refeitórios SSAP	3965	4,06 4,67	100,00	4,06
Refeitórios SSAP Subtotal	3965 3965		100,00 100,00	4,06 4,06
Refeitórios SSAP Subtotal Relações Públicas	3965 3965 219		100,00 100,00 100,00	4,06 4,06 4,67

Os questionários aplicados nos Centros de Convívio obedecem a 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 88,81%.

Nos refeitórios e snacks, aplica-se semestralmente, um questionário de avaliação da satisfação, tendo havido uma taxa de resposta de 88%.

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 13.722 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2014 e 2015, apresentam-se no quadro seguinte os projetos com resultados superiores ao ano transato.

Quadro 5 - Comparação de projetos, em 2014 e 2015

Projeto/Área	Indicador	2014	2015	Diferença
Apoio social	N.º processos analisados	573	581	8
Voluntariado social	N.º de horas de voluntariado	554	1.013	459
Participação social ENDEF II	N.º de ações	13	15	2
Promoção da saúde	N.º ações/N.º participantes	40/3039	45/3317	5/278
Atividades crianças e jovens	N.º de participantes	1.327	1.448	121
Centros de convívio Lisboa e Porto	Média de frequência mensal	5.728	5.956	228
Férias sénior	N.º participantes	1.664	1.695	31
Circuitos de fim de semana sénior	N.º participantes	341	362	21
Formação sénior	N.º formandos	2.000	2.355	355
Gestão dos equipamentos de férias - ocupação	N.º de dormidas	17.252	19.317	2.065
Fornecimento refeições refeitórios SSAP e entidades protocoladas	N.º refeições	1.057.362	1.061.343	3.981
Dinamização dos refeitórios SSAP	N.º de ações	15	24	9
Boletim Informativo dos SSAP	N.º de edições	4	6	2
Protocolos/acordos	N.º de protocolos/acordos	94	100	6

Os projetos assinalados integram-se nas áreas do apoio social; atividades socioculturais, destinadas a beneficiários no ativo, filhos e/ou equiparados e aposentados; gestão de refeitórios no que concerne especificamente ao fornecimento de refeições (nos refeitórios sob gestão direta dos SSAP e em entidades com quem estes celebraram acordos de cooperação), dinamização de refeitórios e projetos transversais aos Serviços como são disso exemplo a edição do Boletim Informativo dos SSAP e celebração de protocolos e acordos.

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 Policia 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	884
SSGNR	227
SSPSP	344
IASFA	62

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 educação e terceira idade

	SSAP	SSGNR	SSPSP	IASFA	Total
Educação	96	27	49	14	186
Terceira idade	129	58	24	28	239
Total	225	85	73	42	425

% do n.º total de protocolos	53%	20%	17%	10%	
disponibilizados	33 /0	20/0	17/0	10%	

Do número total de protocolos disponibilizados pelos quatro organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 53% daquele número, distribuindo-se os restantes 47% 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 carater genérico que consiste em - Assegurar a recolha, tratamento e divulgação de informação estatística, desagregada por género, 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.
 Resultados a 31.12.2015: Foram realizados, em 2015, 100 protocolos/acordos, em áreas de apoio à educação e terceira idade, saúde, restauração e comercial. Encontram-se disponíveis para os beneficiários, no conjunto das diversas áreas, 884 protocolos/acordos.
- 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 para a 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.
 - Resultados a 31.12.2015: Foram analisados 2.629 processos no âmbito da atribuição de subsídios e de apoios sociais.
- Medida 8 Proporcionar atividades para ocupação de tempos livres aos/às beneficiários/as dos SSAP no ativo e aposentados, bem como aos seus descendentes.

Resultados a 31.12.2015: Foram obtidas, no total das atividades realizadas, 13.271 participações. A média mensal de frequência dos beneficiários aposentados, no conjunto dos 5 centros de convívio, cifrou-se em 5.956.

As medidas atrás elencadas, 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, encontram-se em 2015 as medidas seguintes:

Eixo n.º 2 - "Acessibilidade e Inclusão Social"

 Medida 12 - 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).

Resultados a 31.12.2015: Foram requalificadas e asseguradas as condições de acessibilidade no Centro de Formação na Rua da Escola do Exército em Lisboa e no Centro de Convívio da Rua Álvares Cabral no Porto.

Foram ainda requalificados 2 refeitórios, tendo sido asseguradas as condições adequadas a pessoas com mobilidade reduzida - Refeitórios: Palácio Conde Penafiel e Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Medida 46 - 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.

Resultados a 31.12.2015: Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo AcessMonitor situou-se no valor 6,7.

Foi realizada uma ação de formação interna relativa à gestão de conteúdos HTML do portal dos SSAP.

Eixo n.º 3 - "Autonomia, Mobilidade Pessoal e Qualidade de Vida"

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

Resultados a 31.12.2015: Foram realizadas 15 ações sobre os seguintes temas:

- Pessoas com deficiência visual: como interagir;
- o Envelhecimento bem-sucedido Prevenção da dependência;
- Jogos didáticos interativos (4);
- o Sinais e sintomas de demência Uma intervenção adequada;
- o A importância da mobilidade para uma vida ativa;
- Autonomia, bem-estar e produtos de apoio;
- Ação de sensibilização à deficiência/incapacidade
- o Envelhecimento Ativo e Saudável;
- Prevenção do AVC;
- o Medicação e Alimentação: Cuidados a ter;
- o Benefícios do Pilates Clínico;
- o O Aneurisma da Aorta Abdominal.

7. Modernização Administrativa

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 2015 às medidas já implementadas, promoveram outras que cumprem os requisitos relativos à desburocratização, qualidade e inovação, como a seguir se explicita:

- Realização de melhorias e correções no portal, ao nível dos diferentes módulos integrados na plataforma;
- · Correção das não conformidades e incremento da acessibilidade média da área pública do portal (Índice Acess Monitor=6,7);
- Realizadas cinco ações de melhoria no âmbito da qualidade na comunicação digital;
- Implementação do upgrade ao Sistema de venda automática de senhas de refeição, por forma a otimizar a solução existente, adequando-a às necessidades presentes e com projeção do impacto futuro na relação dos SSAP com os seus utentes, maximizando a sua eficácia.

- Implementação do tratamento integrado das solicitações entradas nos SSAP relativas a pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações;
- Instalação de acessos à Internet via Wifi na Pousada de Évora, Centros de convívio em Lisboa e Porto e Centro de formação em Lisboa;
- Aquisição de um sistema de atribuição de pincode para acesso aos apartamentos de utilização temporária em Lisboa;

Para além da implementação de novas medidas, destacamos aquelas que merecem a sua continuidade:

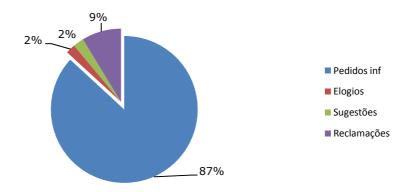
- Simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso ao Serviço de uma forma generalizada;
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível online, permitindo a orientação 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.

De todas as medidas implementadas e/ou continuadas, 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 2015, entraram nos SSAP 3.562 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.

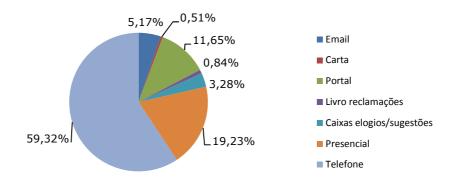
Gráfico 1. Distribuição das solicitações entradas



Constata-se que a maior percentagem pertence aos pedidos de informação (3.093), a que se seguem as reclamações rececionadas, muito embora em número inferior (310). Os elogios e as sugestões assumem uma percentagem marginal, de 75 e 84 registos, respetivamente.

No gráfico seguinte dá-se nota da distribuição das solicitações por fonte de receção.

Gráfico 2. Distribuição das solicitações por fonte de receção



Mais de metade das solicitações registadas foram rececionadas via telefone (2.113), seguindo-se a via presencial (685) e através do portal dos SSAP (415). Com um número de registos inferior temos o *email* (184), caixas de elogios/sugestões (117) e marginalmente, o livro de reclamações e a carta com 30 e 18 registos, respetivamente.

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

Questãos	A	plica	ado	Fundamentação
Questões	S	N	NA	Fundamentação
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?	х			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 2015 foi promovida formação interna na área das novas tecnologias, de acordo com necessidades específicas dos trabalhadores.
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?	S	X		
2 - Estrutura organizacional2.1 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?			X	O biénio 2015/2016 será avaliado em 2017.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				90%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrati	vo in	nplen	nentad	los no serviço
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	Х			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?	Х	\$11111111111111111111111111111111111111		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 evitar redundâncias?	X	Definidos no documento "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, encontrando-se em discussão interna em 2015.
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. Existe também uma aplicação de vending das senhas de refeição nos refeitórios geridos pelos SSAP, bem como o Sistema de Gestão Hoteleira e atribuição de acessos aos apartamentos de utilização temporária através de Pincode.
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. A aplicação de venda de senhas de refeição e o Sistema de Gestão Hoteleira encontram-se integrados com o SIGERB e GeRFIP.
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, em articulação com a eSPap.

4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	x	VIII.	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) Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;
- g) Normas internas de enquadramento do apoio social;
- h) Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;
- i) Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;
- j) Regulamento interno dos campos de férias;
- k) Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- I) Regulamento de uso de veículos;
- m) Regulamento interno da contratação pública;
- n) Regulamento da formação sénior;
- o) Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;
- p) Regulamento da Promoção da saúde;

- q) Regulamento dos Acordos de saúde;
- r) Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;
- s) Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos Serviços Sociais da Administração Pública;
- t) Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;
- u) Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação.
- v) Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;
- w) Regulamento do voluntariado social;
- x) Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;
- y) Regulamento interno da formação profissional;
- z) Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;
- aa) Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;
- bb) Projeto pedagógico e de animação;
- cc) Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;
- dd) Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;
- ee) Regulamento de utilização das salas de informática dos Centros de Convívio.

• 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 em modo partilhado de recursos

humanos. A Direção Geral do Orçamento, a Secretaria Geral do Ministério das Finanças, o Tribunal de Contas e a Secretaria de Estado da Administração e Emprego Público, são entidades que asseguram o acompanhamento da atividade dos SSAP em várias vertentes.

• 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 acompanhamento 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.

Relativamente ao processo de tratamento da documentação em arquivo proveniente dos extintos Serviços Sociais e Obra Social, foi durante o ano de 2015 dado cumprimento às ações de melhoria propostas pela DGLAB para obtenção do respetivo parecer vinculativo final, nos termos da alínea k) do art.º 3.º da Portaria n.º 192/2012, de 19 de junho, ainda não emitido, com vista à conservação e eliminação dos documentos.

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. Não obstante, iniciou-se em 2015 ampla discussão interna tendo em vista a sua atualização.

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

A qualidade do serviço de refeições nos refeitórios é garantida pelo controlo das matérias-primas utilizadas e dos processos de armazenamento, preparação e confeção, aliado à avaliação prévia das ementas homologadas.

Neste sentido, houve necessidade de repor a capacidade de resposta da equipa afeta àquela atividade, originada pela saída de três elementos, feita através de procedimentos de recrutamento por concurso.

Paralelamente, são executados procedimentos de verificação e validação de dados de suporte à faturação recebida para pagamento das refeições fornecidas, tanto nos refeitórios geridos pelos SSAP, como no âmbito de protocolos de cooperação.

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

- Controlo higio-sanitário dos equipamentos e palamenta;
- Listas de verificação efetuadas pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo
 Jorge INSA (a solicitação dos SSAP), com avaliação do cumprimento da
 legislação e de códigos-referência relativos a: formação, saúde e higiene do
 pessoal, boas práticas, refrigeração/congelação, 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 senhas vendidas de acordo com a qualidade do beneficiário;
- Avaliação da satisfação dos beneficiários;
- Monitorização da execução dos contratos de fornecimento de refeições.

Ao nível dos projetos na área social e/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 insertos no Plano de Atividades de 2015, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2015 com um total de 119 efetivos - 87 mulheres e 32 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 52% do total de efetivos, seguida da carreira técnica superior com 32 trabalhadores (27%).

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

- Afetação de 21 trabalhadores, 3 técnicos superiores, 14 assistentes técnicos e 3 assistentes operacionais e 1 educador de infância, através de:
 - Procedimento concursal comum 8;
 - o Reserva de recrutamento 5;
 - Mobilidade 6;
 - Regresso ao Serviço após suspensão do contrato por doença há mais de seis meses - 1;
 - Regresso ao Serviço após acidente de trabalho há mais de seis meses
 1.
- Saída de 25 trabalhadores, 1 dirigente intermédio, 6 técnicos superiores, 1 educadora de infância (suspensão de vínculo), 13 assistentes técnicos, 3 assistentes operacionais e 1 especialista de informática, pelos seguintes motivos:
 - Regime de substituição 1;
 - Aposentação 3;
 - o Instrumentos de mobilidade -12;
 - o Procedimento concursal comum 6;
 - Falecimento 1;
 - Suspensão do contrato por doença há mais de seis meses 2.

Afetação dos Recursos Humanos às unidades orgânicas dos SSAP

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2015, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 9 - N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2014 e 2015

UNIDADES ORGÂNICAS	31/12/2014	31/12/2015
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	53	49
Direção de Serviços de Ação Social	44	43
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	21	22
Tot	al 123	119

Não obstante haver uma ligeira redução do número de trabalhadores relativamente ao ano de 2014 e ao elevado movimento de pessoal verificado durante o ano de 2015, não se constatou, na generalidade dos projetos, prejuízo na sua eficácia, atendendo à taxa de cobertura/reposição conseguida de 84%.

Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2015, 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 2015 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.

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2015, tiveram como referência os 116 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de março daquele ano.

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2015 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 104 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando

89,66% do universo existente no início do ano e que houve um total de 171 participações, desagregáveis da seguinte forma:

Formação externa

- Realizaram-se 34 ações com 141 participações;
- A duração total foi de 2.744 horas e o encargo financeiro de € 15.212,80.

• Formação interna

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

- Realizaram-se 4 ações de formação com 30 participações;
- A duração total foi de 396 horas sem encargo financeiro.

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 2013, 2014 e 2015

Formação (interna e externa)	2013	2014	2015
N.º de ações realizadas	33	42	38
N.º de horas de formação	3.432	3.188	3.140
Taxa de participação dos efetivos (%)	85	90	90
N.º médio de horas de formação por participante	31	29	30
Custos diretos (euros)	12.476,10	10.718,00	15.212,80

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2014) podemos verificar que apesar de haver um decréscimo no número de ações de formação houve uma despesa superior que se deveu, fundamentalmente, à necessidade de se realizar uma formação da aplicação de Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado - GeRFiP -, que se destinou aos novos trabalhadores da Divisão Financeira e Patrimonial, e, também aos já existentes a fim de rentabilizarem a utilização da

referida aplicação. Importa observar que esta ação de formação foi realizada na eSPap, contemplou 18 trabalhadores e teve um custo de 5.600,00€.

Importa, ainda, realçar que face aos dois últimos anos (2013 e 2014) e ao respetivo número de trabalhadores efetivos, no ano de 2015 foi onde se verificou um maior número de trabalhadores a frequentarem formação profissional – 89,66%.

9.2. Financeiros

Quadro 11 - Execução orçamental 2014/2015

	20	14		2015			Taxa Var.
Descrição da Despesa	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2014/2015
Despesas com pessoal	3.318.032,00	3.260.450,65	3.223.537,00	3.100.238,84	96,18	28,41	-4,91
Aq. Bens e Serviços	8.023.862,00	7.268.736,01	7.302.552,00	6.876.054,21	94,16	63,02	-5,40
Transferências Correntes	97.199,00	93.303,34	146.349,00	99.760,00	68,17	0,91	6,92
Outras Despesas Correntes	24.784,00	24.265,63	37.274,00	26.336,20	70,66	0,24	8,53
	11.463.877,00	10.646.755,63	10.709.712,00	10.102.389,25	94,33	92,59	-5,11
						0,00	
Aquisição de bens de capital	660.000,00	489.175,18	772.047,00	743.873,00	96,35	6,82	52,07
Transferências de capital	15.000,00	14.903,05				0,00	-100,00
Ativos financeiros	93.689,00	61.639,85	78.155,00	65.137,57	83,34	0,60	5,67
	768.689,00	565.718,08	850.202,00	809.010,57	95,16	7,41	43,01
						0,00	
TOTAL GERAL	12.232.566,00	11.212.473,71	11.559.914,00	10.911.399,82	94,39	100,00	-2,69

A despesa global atingiu em 2015 o montante de €10.911.399,82 o que representa 94,39% do valor do orçamento corrigido.

As "Aquisições de bens e serviços" são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (63,02%), seguido das "Despesas com Pessoal" que representam 28,41%. No primeiro agrupamento inserem-se 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 2014, houve uma redução de 2,69%. Tal redução é resultante da redução em 100% das "Transferências de capital", 4,91% das "Despesas com Pessoal" e 5,40%

das "Aquisições de bens e serviços" face a 2014. De realçar o aumento de 52,07% em "Aquisições de bens de capital", resultante de um aumento das despesas em conservação e reparação de edifícios e igualmente em aquisição de equipamento básico, essencialmente para os refeitórios geridos por estes serviços sociais.

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 €224.304,33 em 2014 e €195.790,48 em 2015.

10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Em 2015 podemos sintetizar as principais medidas desenvolvidas em prol de um melhor desempenho, da seguinte forma:

- Execução das medidas integradas em programas nacionais ENDEF II e PNI - cujos resultados têm vindo a ser positivos, perspetivando-se a sua continuidade e conclusão dentro dos períodos de execução definidos em cada um dos programas;
- Reabilitação continuada dos equipamentos sociais: refeitórios (ação iniciada em 2008), Centros de convívio, Equipamentos de férias e lazer, por forma a manter e melhorar as condições de usufruto por parte dos beneficiários. Salienta-se a disponibilização de mais 4 apartamentos para utilização temporária na zona de Lisboa e o acréscimo de 3 quartos e duas camaratas na Pousada de Évora. Foram requalificados, tal como previsto, dois refeitórios (sitos no palácio Conde Penafiel e Fundação para a Ciência e Tecnologia) tendo sido rececionado o refeitório instalado no Instituto de Mobilidade Terrestre.
- Diversificação de projetos na área sociocultural, com extensão do seu âmbito, de que se destacam, de entre outros, os seguintes resultados: criação de novos destinos de férias para os beneficiarios aposentados, aumento em 17,5% do número de formandos seniores, forte adesão às atividades lúdicas e 50% de participações pela primeira vez nas atividades destinadas a crianças e jovens;
- Aumento em 9,5% do número de protocolos/acordos celebrados com entidades públicas e privadas com vista a uma maior oferta de serviços e bens em condições economicamente mais vantajosas;

- Reforço da articulação dos SSAP com a rede social nacional instituições do setor público e social - com a finalidade de oferecer mais soluções aos beneficiários que nos procuram para apoio social;
- Implementação do upgrade ao sistema de venda de senhas de refeição tendo em vista melhorar a operacionalidade de procedimentos e diminuir a verificação de anomalias, aumentando a autonomia dos SSAP na gestão corrente do sistema;
- Implementação de melhorias no âmbito do controle da qualidade da comunicação digital (portal, Boletim Informativo, Intranet, correio eletrónico...);
- Promoção do acesso à internet via wifi na Pousada de Évora, Centros de convívio e centro de formação, contribuindo para o aumento da satisfação dos beneficiários que utilizam estes equipamentos;
- Renovação dos postos de trabalho considerados tecnicamente obsoletos e disfuncionais, em cerca de 36%;
- Centralização e uniformização da construção, aplicação de questionários e tratamento de dados com recurso ao software adquirido para o efeito -SurveyMonkey - privilegiando o preenchimento online. Foram tratados estatisticamente 13.722 questionários resultando na elaboração de 27 relatórios analíticos:
- Instalação de software de acesso aos apartamentos disponibilizados para utilização temporária, através de pincode, permitindo reduzir custos com a infraestrutura de apoio logístico bem como a gestão remota do sistema;
- Tratamento integrado das exposições entradas nos SSAP ao nível de pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações possibilitando o tratamento estatístico a atempado da informação;
- Celebração de protocolo com a ADSE no âmbito da interoperabilidade entre serviços com o objetivo, entre outros, de atualização de dados dos beneficiários.

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 dos SSAP, segundo modelo aplicado em anos anteriores.

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

- 1. Satisfação global dos colaboradores com a organização;
- 2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão; 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;
- 4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
- 5. Níveis de motivação;
- Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 19 de fevereiro a 4 de março.

O gráfico seguinte espelha a distribuição da satisfação média por grupo avaliado comparativamente a 2015, 2014 e 2013.

Gráfico 3 - Comparação do grau médio de satisfação, por grupo, em 2015, 2014 e 2013



A satisfação global média apurada em 2015 é de **3,71**, sendo superior à média obtida no ano anterior - 3,60. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em **81%**, igual á apurada no ano transato.

Tendo por base a análise do gráfico supra, constatou-se que a satisfação média dos trabalhadores aumentou em todos os subgrupos avaliados, em 2015. Os níveis de motivação dos trabalhadores constituiram o grupo com maior taxa de satisfação, tal como em 2014 e 2013. A satisfação global com a organização, condições de trabalho, de higiene, segurança, equipamentos e serviços, assumem também, em 2015, valores bastante positivos. Os valores mais baixos em 2015, relacionam-se com os grupos "Desenvolvimento da carreira" e "Gestão e sistemas de gestão".

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 expetativas dos trabalhadores. Das medidas desenvolvidas, destacam-se:

- 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;
- Animação nos refeitórios geridos pelos SSAP;
- Instalação do Skype em postos de trabalho com necessidade de comunicação permanente com colegas a desempenhar funções noutros equipamentos 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 2015 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						1	5	6
DSAS/DASC					1	1	21	23
DSGR/DA			1			6	3	10
DSAG/DFP						1	1	2
DSAG/DPB						3	1	4
DSAG/DPTTI						6	3	9
Total	0	0	1	0	1	18	34	54

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2015, resulta:

- 96% de projetos realizados e superados, em que 33% corresponde aos realizados e 63% aos superados;
- 2 projetos (4%) com execução entre 0% e 100%, em que um deles se encontra executado entre 25% e 50% e outro a 99%.

A taxa de execução global do Plano de Atividades de 2015 é na ordem dos 96%, com 52 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 54 projetos.

12.2. Matriz – designação dos projetos

Cód.	Designação dos projetos UO
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)
1.2	Atribuição de subsídios e/ou pensões a diminuídos físicos, sensoriais e mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex- Instituto Ultramarino
1.3	Apoio Social
1.4	Protocolos com Creches e Jardins de Infância
1.5	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário
1.6	Voluntariado Social
2	Ação social/Atividades socioculturais DSAS/DASC
2.1	Acessibilidade Social - ENDEF II - Lisboa
2.2	Acessibilidade Social - ENDEF II - Porto
2.3	Participação Social - ENDEF II
2.4	Acordos de saúde
2.5	Promoção da saúde
2.6	Fins de semana para beneficiários no ativo
2.7	Visitas e Passeios culturais
2.8	Campos de férias
2.9	Campos de férias em família
2.10	Atividades Lúdicas e Culturais
2.11	Circo - Lisboa e Porto
2.12	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa e Porto
2.13	Centros de Convívio de Lisboa
2.14	Centros de Convívio do Porto
2.15	Férias Sénior
2.16	Circuitos de fim de semana Sénior
2.17	Formação Sénior
2.18	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul
2.19	Pousadinha da Tocha
2.20	Estalagem do Cruzeiro
2.21	Apartamentos de Lisboa

2 2	2	Casas	d٥	\cap	tão
1.1	_	しゅうゅう	(10)	C)U	แสด

- 2.23 Pousada de Évora
- 2.24 Obras de Reparação e manutenção nas Casas do Outão

3 Gestão de refeitórios

DSGR/DA

- Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos 3.1 **SSAP**
- Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/ 3.2 empresas
- 3.3 Gestão da rede de cafetarias/bares
- 3.4 Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição
- 3.5 Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP
- 3.6 Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP
- 3.7 Manutenção de refeitórios - reparação e substituição de equipamento
- 3.8 Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios
- 3.9 Instalação de Refeitórios

4 Apoio à Gestão

DSAG/DPB

- Rentabilização das funcionalidades da Solução de Gestão de RH em modo 4.1 partilhado - GeRHup, na vertente administrativa
- Interoperabilidade organizativa entre os SSAP e outros organismos 4.2 Administração Pública Central
- 4.3 Gestão de elogios, reclamações e sugestões
- 4.4 Alargamento do âmbito geográfico da celebração de acordos/protocolos Comerciais

4 Apoio à Gestão

DSAG/DFP

- 4.5 Gestão do Património imobiliário afeto aos SSAP
- 4.6 Ações de regularização das dívidas de terceiros para com os SSAP

4 Apoio à Gestão

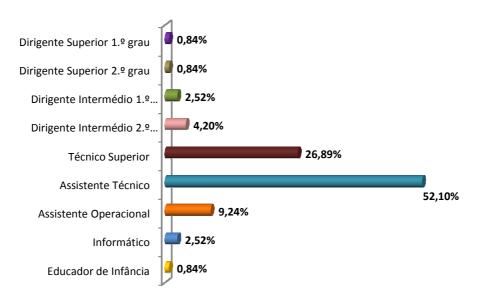
DSAG/DPTTI

- Avaliação da qualidade aplicação de questionários, tratamento estatístico de 4.7 dados e elaboração de relatórios
- Boletim Informativo dos SSAP Edições gerais e temáticas 4.8
- 4.9 Estudo de diagnóstico do universo de beneficiários dos SSAP
- 4.10 Plataforma virtual de apoio ao estudo Mediação da oferta e procura de livros escolares usados e apoio de explicações - Fase I
- Gestão do Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o 4.11 Beneficiário (SIGERB) Portal dos SSAP
- 4.12 Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP ENDEF II
- 4.13 Ampliação da oferta de serviços tecnológicos aos utentes da Pousada de Évora
- 4.14 Reequipamento do parque de microinformática
- 4.15 Controlo de Qualidade na Comunicação Digital

IV. Balanço social sintético

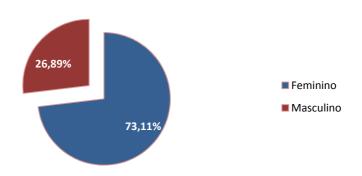
O Balanço Social é um instrumento de apoio ao planeamento e gestão que pretende reunir o conjunto da informação relativa às áreas sociais e de recursos humanos. Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados - 119 - se encontravam, na data em referência, distribuídos 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 2015.

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		unções oor tempo minado	Comis: Serviço n da L	o âmbito	To	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		5		5
Técnico Superior	25	7			25	7	32
Assistente Técnico	46	16			46	16	62
Assistente Operacional	7	4			7	4	11
Informático		3				3	3
Educador de Infância	1				1		1
Total:	79	30	8	2	87	32	119

Constata-se que 91,60% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 8,40% 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 superior, sendo no total dos trabalhadores 73,11% do género feminino e de 26,89% masculino.

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

Grupo/cargo/carrreira/Escalão etário e género	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
· ·	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	
Dirigente Superior 1.º grau												1					0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau											1						1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau					1	1							1				2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau					2		2						1				5	0	5
Técnico Superior			3	1	6	2	7		2	1	6	1	1	2			25	7	32
Assistente Técnico	5		4	2	5	3	5	2	6	3	12	3	9	3			46	16	62
Assistente Operacional			1				1	1			3	3	1		1		7	4	11
Informático						1						2					0	3	3
Educador de Infância											1						1	0	1
Total:	5	0	8	3	14	7	15	3	8	4	23	10	13	5	1	0	87	32	119

A média de idades nos SSAP é de 50 anos (50,12%). 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	até 5	anos	5 8	a 9	10 :	a 14	15 a	i 19	20 a	a 24	25	a 29	30 a	a 34	35 a	a 3 9		mais os	Tot	al	Total
de Serviço	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	
Dirigente Superior 1.º grau												1							0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau													1						1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau							1			1	1								2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau							3		1								1		5	0	5
Técnico Superior			1		5		6	4	6		3	1	3		1	1		1	25	7	32
Assistente Técnico	3		4	1	5	2	7	2	6	1	2	2	7	3	7	5	5		46	16	62
Assistente Operacional							1	1	3	1	1			1	2			1	7	4	11
Informático								1								2			0	3	3
Educador de Infância													1						1	0	1
Total:	3	0	5	1	10	2	18	8	16	3	7	4	12	4	10	8	6	2	87	32	119

O nível médio de antiguidade situa-se nos 24,43 anos de serviço.

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

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.177.596,36 €
Suplementos remuneratórios	61.390,52 €
Prémios de desempenho	0,00€
Prestações sociais	119.118,71 €
Benefícios sociais	47,80 €
Outros encargos com pessoal	11.051,41 €
Total:	2.369.204,80 €

(*) 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	Casar	nento	1	ot.na :alidade	Falecii de fa		Doe	nca	ou d	erviço	fami	3	II dud	hador dante		do de	r	perda 10 mento	de	rimento pena plinar		eve	Injust	ificadas	Ou	tros	То	tal	Total
	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	
Dirigente Superior 1.º grau																											0	0	0
Dirigente Superior 2.º grau																											0	0	0
Dirigente Intermédio 1.º grau																											0	0	0
Dirigente Intermédio 2.º grau							7,0								1,5												8,5	0	8,5
Técnico Superior			42,0		20,0		144,0	127,0			7,0		8,0		20,0	2,5					6,0				3,5		250,5	129,5	380
Assistente Técnico			19,0		11,0	2,0	135,0	64,0	51,0	5,0	11,0		20,0	3,0	68,5	26,0					6,0	2,0			13,0		334,5	102	436,5
Assistente Operacional			1,0				62,0								3,0	8,0									3,0		69,0	8,0	77
Informático								5,0							7,0											0,5	7,0	5,5	12,5
Educador de Infância							128,0								2,0						1,0				1,5		132,5	0	132,5
Total:	0	0	62,0	0	31,0	2	476,0	196,0	51,0	5,0	18,0	0	28,0	3,0	102,0	36,5	0	0	0	0	13,0	2,0	0	0	21,0	0,5	802,0	245,0	1047,0

O número de dias de ausências ao trabalho cifra-se em 1.047, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 77% e 23%, 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	30				30
Externas	117	23		1	141
Total:	196	2	0	2	171

No ano de 2015 verificaram-se no total, 171 participações em ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo esta uma percentagem superior - 82,46%.

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

Grupo/cargo/carreira/N.º de	Ações Internas	Ações Externas	T	otal
participações e de participantes	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)
Dirigente Superior 1.º grau		1	1	1
Dirigente Superior 2.º grau		1	1	1
Dirigente Intermédio 1.º grau	1	5	6	3
Dirigente Intermédio 2.º grau		5	5	5
Técnico Superior	11	53	64	29
Assistente Técnico	16	63	79	53
Assistente Operacional	2	5	7	7
Informático		6	6	4
Educador de Infância		2	2	1
Total:	30	141	171	104

(*) - 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 104 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 01.03.2015 - 116 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		21,00	21,00
Dirigente Intermédio 1.º grau	15,00	106,00	121,00
Dirigente Intermédio 2.º grau		204,00	204,00
Técnico Superior	141,00	874,00	1015,00
Assistente Técnico	222,000	1283,00	1505,00
Assistente Operacional	18,00	91,00	109,00
Informático		116,00	116,00
Educador de Infância		28,00	28,00
Total:	396,00	2744,00	3140,00

O n.º total de horas de formação apresenta um decréscimo na ordem dos 1% relativamente ao ano anterior.

Quadro 21 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	
Despesas com ações externas	15.212,80€
Total:	15.212,80€

Os encargos com a formação em 2015 representam um acréscimo de cerca 16% face ao ano de 2014, sendo n.º de trabalhadores abrangidos 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	119,6	35,88
Eficiência	30,0	124,6	37,38
Qualidade	40,0	108,60	43,44
			116,70

A taxa de realização final destes Serviços é de 116,70%, 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 um objetivo (realizado), 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.

2. Conclusões prospetivas

Em 2015, os SSAP alcançaram uma taxa de execução do QUAR de 116,70% com a superação de cinco dos seis objetivos operacionais definidos, a que se soma a superação de oito dos doze indicadores e a realização dos restantes quatro.

A taxa de execução material dos projetos desenvolvidos naquele ano cifra-se em 96%, com 52 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 54 projetos.

Os resultados atingidos permitem-nos, com segurança, avaliar positivamente a estratégia prosseguida pelos SSAP ao longo dos anos, na certeza de que este é o caminho.

O aumento generalizado do nível médio de satisfação dos beneficiários com os serviços que são proporcionados e a crescente adesão às atividades, ditam a consolidação e expansão do seu âmbito, assente num maior número de iniciativas e na sua diversificação, na expetativa de que possam ser abrangidos mais beneficiários. Nesta perspetiva, a aposta recai também sobre a definição de uma estratégia concertada no que toca à divulgação e promoção dos SSAP, mediante ações de vária ordem, destinadas aos organismos e beneficiários.

A requalificação e reabilitação dos equipamentos sociais, dos quais se destacam os refeitórios e equipamentos de férias e lazer, continuará a ser um dos objetivos a prosseguir, aumentando desta forma a qualidade dos serviços prestados bem como a capacidade de resposta às necessidades e interesses dos beneficiários.

Pretende-se ainda, numa perspetiva transversal aos Serviços, potenciar o desenvolvimento de uma cultura de interoperabilidade organizativa com recurso à complementaridade e cooperação com instituições públicas e privadas, que vise a partilha do conhecimento dos diferentes campos de atuação, de modo a promover um desempenho mais eficiente que se reflete em respostas mais capazes às solicitações dos beneficiários.

Em estreita articulação com estratégias e programas nacionais, dar-se-á continuidade à execução e monitorização das medidas integradas na ENDEF II e PNI, sob a responsabilidade dos SSAP.

Considerando o elevado movimento de pessoal que se tem verificado na generalidade dos organismos públicos, a adequação da formação profissional disponibilizada aos trabalhadores tem bastante peso, a que estes Serviços não são alheios.

VI. Anexos

QUAR 2015

	0.	ıadro	do Augli	QUAR		io				2015
MINISTÉRIO DAS FINANÇAS	Qı	uadro (de Avaii	açao e i	Responsabilizaçã	10			Versão: 2015-0	2.04
Organismo: Serviços Sociais da Administração Pú	iblica								Versa0: 2015-0	2-04
Organismo. Serviços Sociais da Administração Pu	ibiica									
MISSÃO: Assegurar a ação social complementar o outros serviços específicos de idêntica n			dos traba	lhadores o	da Administração Pú	blica, com exce	ção daqu	eles que se encon	trem abrangid	los por
Objectivos Estratégicos										
DE 1. Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos me										
DE 2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação en DE 3. Generalização dos benefícios sociais	tre os orga	anismos/b	eneficiários	e os SSAP						
DE 3. Generalização dos beneficios sociais					-0					
Objectivos Operacionais					u					
EFICÁCIA									Ponderação:	30%
O1. Promover a concretização das medidas integradas	na Estrat	égia Nac	ional para a	Deficiênci	ia - ENDEF II 2014/2020	(Eixos 2 e 3 - med	lidas 31, 3	3 e 53)	Peso:	65%
INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerânda	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃ
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP			13	12	2	15	35%	15	125%	Superou
IND2. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, no Centro de Formação de Lisboa				173	8	151	20%	142	135%	Superou
IND3. № de Centros de Convívio do Porto requalificados, no âmbito da acessibilidade				1	0%	2	20%	1	100%	Atingiu
IND4. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Indice AcessMonitor				5	0%	7	25%	6,7	121%	Superou
O2. Consolidar e alargar o âmbito geográfico da celebr	racão de 1	nrotocolo	os/acordos	comerciais					Peso:	35%
INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃ
IND5. % de Protocolos/acordos celebrados em distritos com menor oferta face ao total de protocolos existentes em 2014				10%	0%	15%	100%	13,33%	117%	Superou
EFICIÊNCIA				'				<u>'</u>	Ponderação:	30%
O3. Com os mesmos recursos, aumentar o número de regularização dos processos de dívidas aos SSAP	processo	s de cobi	rança de dív	vidas em m	ora (por acordo ou cob	orança coerciva) co	om a finali	idade de	Peso:	
INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃ
IND6. Nº de processos de cobrança de dívidas em mora tratados			170	250	0	320	100%	319	124,6%	Superou
QUALIDADE									Ponderação:	
O4. Reabilitar equipamentos sociais afetos aos SSAP									Peso:	25%
INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerânda	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃ
ND7. Nº de Imóveis reabilitados				2	0	3	100%	3	125%	Superou
O5. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios gerido	s pelos S	SAP							Peso:	50%
INDICADORES	2012	2013	2014	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃ
ND8. % de refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP	50%	60%	67,5%	73,50%	1,50%	100%	75%	75%	100%	Atingiu
ND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta			3,50%	5,25%	1,75%	10%	25%	7%	100%	Atingiu
O6. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelo	s SSAP								Peso:	25%
INDICADORES	2012	2013	2014	META	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA	CLASSIFICAÇÃ
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	45	4,47	4,53	4,25	0,25	5	50%	4,65	REALIZAÇÃO 113%	Superou
.,										
ND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	3,73	3,73	3,81	3,375	0,375	5	25%	4,06	111%	Superou

			de Real	ização Par	âmetros e	Objetivos				Obiectivos m	ais relevantes
				Plane	eado	Realizado	Taxa de Reali Parâmetros/Ot		Classificação		struções) Identificação
EFICÁCIA				100	0%	120%	35,9%		Superado	30	
O1. Promover a concretização das medidas para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020 (Ei)				65	1%	121%	78,7%		Superado	65,00	19,5
D2. Consolidar e alargar o âmbito geográfic protocolos/acordos comerciais	co da celebração	de		35	9%	117%	40,8%		Superado	35,00	10,5
EFICIÊNCIA				100	0%	125%	37,4%		Superado	30	
O3. Com os mesmos recursos, aumentar o n dívidas em mora (por acordo ou cobrança c regularização dos processos de dívidas aos	oerciva) com a f			100	0%	125%	124,6%		Superado	100,00	30
QUALIDADE	SSAF			100	0%	109%	43,4%		Superado	40	
04. Reabilitar equipamentos sociais afetos	aos SSAP			25	i%	125%	31,3%		Superado	25,00	10
O5. Requalificar e ampliar a rede de refeitó	rios geridos pelo	os SSAP		50	1%	100%	50,0%		Atingido	50,00	20
O6. Assegurar a qualidade dos serviços pre	stados pelos SSA	ΑP		25	i%	109%	27,3%		Superado	25,00	10
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL						116,7%	116,7%		Bom		100
											100
Indicadores			Fonte de Verificação do Va							Crítico	
ND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização ncapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	sobre a deficiência e	Relatórios p	arcelares; Re	elatório de Ativida	ndes						
IND2. Nº de dias de calendário para a apresentação de rel relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, no C		Relatório de	diagnóstico;	Relatório de Ativ	idades						
de Lisboa IND3. Nº de Centros de Convívio do Porto requalificados, acessibilidade	no âmbito da	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico e Relatório de Afividades									
IND4. Acessibilidade média da área pública do portal - ∑ I	indice AcessMonitor	Relatórios p	arcelares e F	Relatório de Ativid	lades						
IND5. % de Protocolos/acordos celebrados em distritos co ao total de protocolos existentes em 2014	m menor oferta face	Protocolos/a	cordos e Re	latório de Atividad	des						
IND6. Nº de processos de cobrança de dívidas em mora t	tratados	Processos,	relatórios par	celares e Relatór	rio de Atividades						
			las obras em	conformidade co	om o projeto técnio	co e Relatório de Atividades					
s SSAP		Conclusão o	las obras em	conformidade co	om o projeto técnio	co e Relatório de Atividades					
IND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face refeitórios sob a sua gestão direta	ao n.º atual de	Documentos	de ex ploraç	ão; Relatório de	Ativ idades						
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as ativid socioculturais [escala 1 a 5]	dades/equipamentos	Relatórios p	arcelares e q	uestionários aplic	cados						
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeits SSAP [escala 1 a 5]		Relatórios p	arcelares e q	uestionários aplic	cados						
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendir telefónico nas Relações Públicas [escala 1 a 5]	mento presencial e	Relatórios p	arcelares e q	uestionários aplic	cados						
Recursos Humanos											
		PLANFADOS				REALI	LIZADOS				
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO			30		30-Set			31-Dez	DESVIO	Taxa de Execução
Dirigentes - Direcção superior		Efetivos	}	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	1009
de equipa	16	9	144	8	128	8	128	8	128	-16	899
Técnico Superior Coordenador Técnico	12	38 5	456	36 5	432 45	36 5	432 45	33 5	396 45	-60 0	1009
Informáticos	9	3	45 27	3	27	3	27	3	27	0	1009
Assistente Técnico	8	59	472	50	400	46	368	57	456	-16	979
Assistente Operacional	5	12	60	11	55	12	60	11	55	-5	925
Total		128	1244	115	1127	112	1100	119	1147	-97	92,29
Número de trabalhadores a exercer funçõ	ies no servico:			Prev '21-12		Realizad			Previsto		izado -2014
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2				12		119			0		0
Recursos Financeiros											
DESIGNAÇÃO		PLAN	EADOS	INIC	CIAL	CORRIGIDO	30-Jun	EXECUÇÃO	31-Dez	SALDO	Taxa de Execução
Orçamento de funcionamento		13.088	079,00 €		- €	11.559.914,00 €	30-Jun 4.378.543,00 €		31-Dez 10.911.399,82 €	648.514,18 €	94%
Despesas c/Pessoal		<u> </u>	8.937,00	€	-	3.223.537,00 €	1.667.425,00 €		3.100.238,84 €	123.298,16 €	96%
Aquisições de Bens e Serviços		-	2.991,00			7.302.552,00 €	2.622.862,00 €		6.876.054,21 €	426.497,79 €	94%
Outras despesas correntes		·	9.996,00	ļ		183.623,00 €	41.031,00 €	-	126.096,20 €	57.526,80 €	69%
Despesas de capital		-	6.155,00		-	850.202,00 €			809.010,57 €		95%
a process of the second second		€ 84	0.135,00	٤	-	030.202,00 €	47.225,00 €	l	005.010,5/€	41.191,43 €	35%
PIDDAC			- €		- €					- €	

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

Fim

dezembro de 2015

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO	
	Propor e promover medidas gravosas e urgentes bem como e outras, contribuindo para me		peitantes à educação		
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).			
CALENDARIZAÇÃO	Início janeiro de 2015 Fim		dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

Apoiar os beneficiários nas despesas por estes suportados com a atividade escolar, nomeadamente Creche e Educação Pré-escolar, frequência de cursos de formação profissional com equivalência ao ensino básico ou secundário, bem como de cursos de especialização tecnológica (CET).

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários enquadráveis na legislação em vigor; Indicador/Meta: entre 1800 a 2000 pedidos.

Objetivos Alcançados

Realização

Foram cumpridas todas as ações inerentes à atribuição de subsídios, tendo sido analisados, no total, 2.123 pedidos.

Início

O valor acumulado de Subsídios de Creche e Educação Pré-Escolar atribuído foi de 30.784,00€.

O valor acumulado de Subsídios de Estudo atribuído foi de 27.275,80€

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

Não Realizado 0/25% 25/50% 50/75% 75/100% Realizado Superado										\equiv
1114141161	Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/759	6 75/100%	5	Realizado	Superado	x

janeiro de 2015

Afetação de Recursos	4 assistentes técnicos - afetação a 100% (1), 75% (1), 42% (1)	Menor	V	Prevista	Maior	
Humanos	70% (1)	ivienor	X	Prevista	IVIAIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	100.000,00 €	58.059,80 €	58,1%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, 1 assistente técnico que estava a 100% aposentou-se no dia 1/03/2015; 1 assistente técnico, que estava a 100%, passou a apoiar 3 dias por semana a secção de contabilidade desde 1/04/2015 até 31/08/2015. A partir de 01/09/2015 este assistente técnico passou definitivamente, por mobilidade, para a secção de contabilidade.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	gravosas e urgentes bem como	adequadas à resolução de sit prestar apoio nas despesas resp lhorar as condições de vida dos b	peitantes à educação	
PROJETO/ ATIVIDADE	l	ensões a Diminuídos Físicos, Sens e pensionistas do Ex-Ministério		1.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Apoiar diminuídos físicos, sensoriais e/ou mentais nas despesas escolares dos descendentes ou equiparados dos beneficiários; apoiar as ex-regentes escolares com mais de 55 anos de idade e pelo menos 3 anos de serviço, sem reforma nem subsídio vitalício, que não descontaram para a CGA; 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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger diminuídos físicos, sensoriais ou mentais, ex-regentes escolares e viúvas e/ou filhos de ex-militares e funcionários civis do ex-Ministério do Ultramar(ex-MU); Indicador/Meta: 22 diminuídos físicos, sensoriais ou mentais, 76 ex-regentes escolares e 34 ex-MU.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento da atividade, com os seguintes resultados:

Atribuição de pensões a 62 ex-regentes escolares - valor pago 176.503,78€;

Atribuição de pensões a 27 pensionistas do Ex-MU - valor pago 11.446,00€;

Atribuição de subsídios a 22 beneficiários portadores de deficiência (ex-OSMOP) - valor pago 1.280,64€.

229.281,00€

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Interv	enier/	ntes										
DSAS / DAS	DFP/DPTTI													
Realização		Iníci	0	janeiro	de 20)15					Fin	n deze	mbi	o de 2015
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/2	5%	25/	50%		50/7	5%		75/100%		Realizado	х	Superado
Afetação de Recursos Humanos	1 técnico super	ior - afeta	ção a 1	10%						Menor		Prevista	х	Maior
Afetação de Recursos		Estimado)				E	xecut	tad	lo		% (da P	revisão

Justificação dos Desvios

Financeiros

Considerando que estes subsídios decorrem da legislação anterior à formação dos SSAP e serão extintos por óbito, informa-se que faleceram 5 exregentes e duas encontram-se suspensas por falta de documentação relacionada com a prova de vida. Em relação às/aos pensionistas do ex- MU, faleceu uma, encontram-se suspensas duas (falta de documentação relacionada com a prova de vida) e outra foi cancelada por auferir mais do que o RMMG.

189.230,42 €

82,5%

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
	Propor e promover medidas gravosas e urgentes bem como e outras, contribuindo para me	prestar apoio nas despesas resp	peitantes à educação	1
PROJETO/ ATIVIDADE	Apoio Social.			1.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social. Desenvolver uma rede de contactos com entidades públicas e privadas de forma a garantir uma intervenção social que permita a resolução de situações problemáticas, quando não enquadráveis no âmbito de atuação dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/Meta: entre 450 a 500 processos de intervenção social.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à prestação de apoio social, tendo sido analisados 581 processos de intervenção social.

Foram atribuídos 94 apoios, de entre reembolsáveis e não reembolsáveis de acordo com o seguinte:

55 reembolsáveis - 64.110,57€

39 não reembolsáveis - 38.262,67€

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

Realização		Início	janeiro de 2	2015	5		F	Fim dezei	mbı	ro de 2015	
											\equiv
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado		Superado	x

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	148.155,00 €	102.373,24 €	69,1%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO			peitantes à educação	1
PROJETO/ ATIVIDADE	Protocolos com Creches e Jardi	ns de Infância.		1.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Proporcionar aos beneficiários que têm filhos em idade pré-escolar acesso a um conjunto de equipamentos de ensino/sociais, a um custo mais acessível. Monitorizar os protocolos existentes, celebrar novos e alimentar base de dados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/Meta: ampliação dos protocolos em 10%(7).

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos protocolos com Creches e Jardins de Infância tendo sido celebrados 9 protocolos e realizadas 50 propostas com vista à realização de novos protocolos. Foram monitorizados os 74 protocolos em vigor.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPTTI

Realização		Início	janeiro de 20	015		Fii	m deze	mbro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/2	100%	Realizado	Superado	х
46. ~ 1.5									_

Afetação de Recursos Humanos 1 assistente técnico - afetação de 15% Menor Prevista X Maior

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

	CÓDIGO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas gravosas e urgentes bem como e outras, contribuindo para me	1		
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos com Lares/Casas de Re	1.5		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/Meta: ampliação dos protocolos em 10%(12).

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário, tendo sido celebrados 13 acordos e realizadas 35 propostas a entidades com vista à realização de novos acordos. Foram monitorizados os 127 acordos em vigor.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPTTI

Realização		Início	janeiro de 2	015			Fim	dezer	nbr	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75	%	75/100%		Realizado		Superado	х
Afatasãa da Bassimasa							1				

1 assistente técnico - afetação a 15% Menor Prevista X Maior
--

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão		
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%		

		CÓDIGO		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas gravosas e urgentes bem como e outras, contribuindo para me	1		
PROJETO/ ATIVIDADE	Voluntariado Social.	1.6		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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, quebrar a solidão e o isolamento. Desenvolver ações de voluntariado direcionado a beneficiários dos SSAP nas quais podem participar todos os beneficiários aposentados e no ativo.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/Meta: realizar entre 550 h a 600 h de serviço de voluntariado.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à prestação de Serviço de Voluntariado Social, tendo sido prestadas cerca de 1.014 horas, distribuídas pelas seguintes áreas:

Apoio de gestão de vida;

Visita/apoio a pessoas em unidades de saúde, em regime de internamento;

Ações de formação e palestras;

Aconselhamento a aposentados nos Centros de Convivio (Medição da Tensão Arterial);

Organização de visitas e passeios.

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

Realização		Início	janeiro de 2	015			Fim	n dezei	mbı	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado		Superado	х

Afetação de Recursos	4 técnicos superiores - afetação a 10% (3) e a 20% (1)	Menor	Prevista		Maior	
Humanos	4 techicos superiores - aletação à 10% (3) e à 20% (1)	IVIEITOI	FIEVISIA	^	IVIAIOI	ı

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão		
Financeiros	4.000,00 €	0,00 €	0%		

FICHA	DE	Δ\/ΔΙ	JAÇÃO
FICHA	DE	AVAL	JAÇAU

	CÓDIGO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a inclusão, coesão e dos SSAP, contribuindo para a p o desenvolvimento e reforço do	2		
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social - ENDEF II	2.1		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	junho de 2015

Objetivos Específicos

Promover a requalificação dos equipamentos sociais afetos à DASC 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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: promover a requalificação no âmbito da acessibilidade nos Centros de Convívio de Lisboa. Apresentação de relatório; Indicador/Meta: entrega de relatório de diagnóstico, até 30 de junho, com identificação das necessidades.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado o levantamento/prospeção de operadores económicos do setor privado e social, passíveis de virem a realizar estudos no âmbito da acessibilidade; pesquisa de programas de financiamento ou subvenções que pudessem apoiar a realização do estudo e/ou realização de alterações consideradas necessárias; gestão administrativa e documental do projeto; reuniões de trabalho internas e externas.

Foi elaborado e entregue, em maio, relatório de diagnóstico.

Foi ainda efetuada proposta para realização das obras; abertura de procedimento e respetiva adjudicação; acompanhamento do processo de obras/adaptações até à sua conclusão.

Serviço Responsável	Outros Serviço	os Intervei	niente	s											
DSAS / DASC	DFP/DPTTI/Enti	DFP/DPTTI/Entidades Externas													
Realização		Início	j	aneiro de 2	015	•				F	im	deze	mbı	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75	%		75/100%		F	ealizado		Superado	х
Afetação de Recursos Humanos	1Técnico superio 1 Assistente técr	•)%					Menor		F	revista	х	Maior	
Afetação de Recursos	E	stimado				E	xecu	ta	do			% d	la P	revisão	
Financeiros	18	3.000,00€				14	.967,	00)€				83,	2%	
Justificação dos Desvios	-														

Justificação dos Desvios	

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a inclusão, coesão e dos SSAP, contribuindo para a p o desenvolvimento e reforço do	•	ocial bem como para	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social - ENDEF II	– Porto.		2.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Promover a requalificação dos equipamentos sociais afetos à DASC 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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: promover a requalificação no âmbito da acessibilidade nos Centros de Convívio do Porto. **Indicador/Meta:** Requalificação de, pelo menos, 1 Centro de Convívio.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado o levantamento de necessidade de obras; contactos informais com operadores do setor privado e social suscetíveis de realizar estudos no âmbito da acessibilidade; pesquisa de programas de financiamento ou subvenções que pudessem apoiar a realização do estudo e/ou realização de alterações consideradas necessárias; elaboração do respetivo relatório; gestão administrativa e financeira do projeto; reuniões de trabalho internas e externas.

Foi executado o projeto de arquitetura para as obras do Centro de Convívio de Álvares Cabral, no Porto, através de proposta para realização das obras do Centro de Convívio; abertura de procedimento e respetiva adjudicação; acompanhamento do processo de obras/adaptações até à sua conclusão.

Serviço Responsável	Outros Serviço	Outros Serviços Intervenientes											
DSAS / DASC	DFP/DPTTI/Entid	DFP/DPTTI/Entidades Externas											
Realização	Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015												
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/	′50%	50/7	5%	75/100%		Realizado	х	Superado		
Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superion 1 Assistente técr	•					Menor		Prevista	х	Maior		
Afetação de Recursos	E	stimado			E	xecut	ado		% c	la P	revisão		
Financeiros	58	58.000,00 € 3.873,27 € 6,7%											

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a inclusão, coesão e dos SSAP, contribuindo para a p o desenvolvimento e reforço do	oromoção da responsabilidade s	ocial bem como para	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Participação Social - ENDEF II.			2.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: ações de formação/informação/sensibilização direcionadas aos beneficiários e seus familiares; Indicador/Meta: entre 10 a 14 ações.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento da medida integrada na ENDEF II, tendo sido realizadas 15 ações abrangendo 1.005 beneficiários.

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

Realização		Início	janeiro de 2	2015	5		ı	Fim dez	emb	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado		Superado	х

Afetação de Recursos	1 Técnico superior- afetação a 15%	Menor	П	Prevista	l,	Maior	П
Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 10%	IVIEIIOI		FIEVISIA	^	iviaioi	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão		
Financeiros	150,00 €	0,00€	0%		

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	dos SSAP, contribuindo para a p	desenvolvimento pessoal e soc oromoção da responsabilidade s o conceito de cidadania global so	ocial bem como para	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos de Saúde.			2.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Promover uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde privados proporcionando aos beneficiários redução de preços nas consultas, cirurgias, tratamentos e meios complementares de diagnóstico.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: manutenção dos acordos existentes; Indicador/Meta: celebração de, pelo menos, 1 novo acordo, em cada região autónoma e um novo acordo em 75% dos distritos.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos acordos de saúde, tendo sido celebrados 41 acordos, distribuídos por 15 distritos (Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu) e pelas regiões autónomas. Assinalam-se 4 desistências referentes a acordos realizados em anos anteriores. Foi efetuada a manutenção de todos os acordos existentes.

Serviço Responsável	Outros Servi	Outros Serviços Intervenientes											
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPT	PB/DFP/DPTTI/Entidades Externas											
Realização Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015													
Grau de Realização Material	Não Realizado	Não Realizado 0/25% 25/50% 50/75%					75/100%		Realizado		Superado	х	
Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico supe 1 Assistente té	-					Menor		Prevista	x	Maior		
Afetação de Recursos		Estimado				Execut	tado		%	da F	Previsão	_	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00 €	0%
Luckificacii a dae Daeulac	<u> </u>		

FICUA	חר	A \ / A	LIACÃO	
FICHA	DE	AVA	LIAÇÃO	

	CÓDIGO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Estimular a inclusão, coesão e dos SSAP, contribuindo para a p o desenvolvimento e reforço do	ocial bem como para	2	
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Saúde.	2.5		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários aposentados, ativos e seus descendentes ou equiparados; **Indicador/Meta:** realizar 40 ações em organismos da Administração Pública.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 45 ações, de entre palestras (10), rastreios (21) e ações de sensibilização (14), abrangendo 3.317 beneficiários.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes					
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/DA/Entidades Externas					
·						
Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015		

Afetação de Recursos	1 Técnico superior - afetação a 40%	Menor	Prevista		Maior	
Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 30%	IVIEIIOI	PTEVISIA	^	IVIAIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão	
Financeiros	8.000,00 €	1.785,75 €	22,3%	

	CÓDIGO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, aos beneficiário cultural e de lazer, através dinamizando um leque variado	2		
PROJETO/ ATIVIDADE	Fins de semana para beneficiár	2.6		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Promover fins de semana nos Equipamentos de Férias e Lazer dos SSAP dando-os a conhecer e fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários no ativo e seus familiares. Proporcionar um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das regiões circundantes.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários no ativo e seus familiares; Indicador/Meta: realizar 6 passeios/ano.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 8 iniciativas (de 1 ou 2 dias), abrangendo 348 beneficiários.

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

Realização		Início	janeiro de 2	2015			Fim	deze	embi	ro de 2015	
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%						Menor		Prevista	х	Maior	П

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	12.000,00 €	4.538,48 €	37,8%

FICHA	DE	A\ //	111	CÃO
FICHA	UL	HV	4LIA	ÇAU

	CÓDIGO					
	Proporcionar, aos beneficiário cultural e de lazer, através d dinamizando um leque variado	2				
PROJETO/ ATIVIDADE	Visitas e passeios culturais.	Visitas e passeios culturais.				
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

Promover a interação entre beneficiários no ativo e seus familiares, através da ocupação, acompanhada, de tempos livres ao fim de semana, numa perspetiva de valorização desses períodos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: realizar visitas ou passeios culturais abrangendo beneficiários no ativo e seus familiares; **Indicador/Meta:** entre 45 a 50 visitas e/ou passeios culturais.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 52 visitas culturais nos distritos de Lisboa e Porto, abrangendo 1.154 participantes.

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

Realização		Início		janeiro de 2	2015	5			Fim	deze	mb	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75%	Γ	75/100%	F	Realizado		Superado	х
Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico supe	rior - afetaçã	o a 75	%				Menor	F	Prevista	х	Maior	\prod

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	5.000,00 €	3.338,40 €	66,8 %

				CÓDIGO
	Proporcionar aos filhos de bene 18 anos, ocupação de tempos li	•	didas entre os 6 e os	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias.			2.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, a ocupação de tempos livres com atividades variadas, nos períodos de interrupções escolares, através da realização de campos de férias residenciais, não residenciais e não residenciais temáticos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger crianças, descendentes de beneficiários ou equiparados com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, de acordo com as "Normas de Seleção e funcionamento das Férias Crianças e Jovens" em campos de férias; Indicador/Meta: abranger 800 crianças e jovens nos campos de férias residenciais, não residenciais e não residenciais temáticos.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizados 21 campos de férias, de entre residenciais e não residenciais, no decorrer das férias escolares da Páscoa, Verão e Natal, abrangendo 890 crianças e jovens, dos 6 aos 18 anos.

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Interve	nientes										
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPT	TI/DAS/Entid	ades Externas	5									
Realização		Início	janeiro	de 2	015	5				Fim	deze	mb	ro de 2015
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	5 25/5	50%		50/75	%		75/100%		Realizado		Superado
Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos sup 1 Assistente té		•						Menor		Prevista	х	Maior
Afetação de Recursos		Estimado				E	xecu	ta	do	T	% (da I	Previsão

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	140.900,00 €	122.892,60 €	87%

Justificação	dos	Desvios
--------------	-----	----------------

				CÓDIGO
	Proporcionar aos filhos de bene 18 anos, ocupação de tempos li	•	didas entre os 6 e os	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias em família.			2.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Proporcionar aos pais ou responsáveis, fins de semana com os seus educandos (com idades compreendidas entre os 7 e os 13 anos), que se encontram a participar num campo de férias residencial, desenvolvendo atividades em conjunto.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários, pais ou responsáveis pelas crianças e jovens participantes no campo de férias (com idades compreendidas entre os 7 e os 13 anos), de acordo com as "Normas de Seleção e funcionamento das Férias Crianças e Jovens" em campos de férias; **Indicador/Meta:** abranger entre 40 a 50 beneficiários responsáveis.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento dos campos de férias em família, tendo sido abrangidos 57 familiares (pais ou responsáveis pelos participantes) em 2 campos de férias residenciais em Aljubarrota.

Serviço Responsável	Outros Serv	iço	s Intervei	niente	es										
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPT	B/DFP/DPTTI/DAS/Entidades Externas													
Realização			Início		janeiro de 2	2015	5				Fim	deze	mb	ro de 2015	
Grau de Realização									_				Т	l	Т
Material	Não Realizado	L	0/25%		25/50%		50/75	%		75/100%	F	Realizado		Superado	
Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos sup 1 Assistente té			•						Menor	F	Prevista	х	Maior	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	900,00 €	402,33 €	44,7%

stificação dos Desvios	

	Proporcionar aos filhos de ben 18 anos, ocupação de tempos li	•	didas entre os 6 e os	2					
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividades Lúdicas e Culturais.			2.10					
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

Proporcionar a crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, a ocupação saudável dos tempos livres, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e social através de um conjunto diversificado de atividades de carater desportivo, cultural e pedagógico.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger pais ou responsáveis, beneficiários dos SSAP e respetivos filhos ou equiparados com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos; **Indicador/Meta:** abranger entre 300 a 350 participantes.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 8 iniciativas, abrangendo 558 crianças dos 6 aos 12 anos.

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Interver	nient	es										
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTT	DFP/DPTTI												
Realização		Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015												
												_		$\overline{-}$
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75	%	75/1009	%		Realizado		Superado	х
Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos supe 1 Assistente téc		•					Menor			Prevista	x	Maior	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	5.000,00 €	3.691,88 €	73,8%

		CÓDIGO				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia	a, o convívio e o lazer dos benef	iciários.	2		
PROJETO/ ATIVIDADE	Circo Lisboa e Porto			2.11		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

Proporcionar a interação entre beneficiários na quadra festiva do Natal, através da realização de espetáculos de Circo para crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 12 anos, acompanhadas por um adulto.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger filhos ou equiparados de beneficiários dos SSAP com idades compreendidas entre os 3 e aos 12 anos; **Indicador/Meta:** atingir a ocupação de 15.000 lugares.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à organização de sessões de circo, tendo sido realizadas 4 sessões em Lisboa (10.454 ingressos) e 4 sessões no Porto (4.393 ingressos), abrangendo 14.847 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	v	Doglizado	Cuparada	
Material	INAU NEAIIZAUU	0/25%	23/30%	30/75%	/3/100%	^	Realizado	Superado	

Afetação de Recursos	2 Técnicos superiores - afetação a 20%;	Menor	Prevista		Maior	П
Humanos	1 Assistente técnico - afetação a 20%.	iviendi	Prevista	<u> </u>	IVIAIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	25.000,00 €	23.349,69 €	93,4%

	F	ICHA E	E AV	'ALIAÇÃO							
					Т				CÓ	DIGO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dronorcionar na ánoca natalíci	a, o conv	ívio e o	lazer dos bei	nefic	iários.				2	
PROJETO, ATIVIDADI	Atividade de Natal hara anosen	tados Lis	boa e P	orto.					2	2.12	
CALENDARIZAÇÃO		j	aneiro	de 2015			Fim	dez	emb	oro de 2015	
Objetivos Específicos		<u> </u>						<u> </u>			
	cia, o convívio e o lazer entre os aç	oosentad	os.								
Âmbito, Indicador(es) e M	leta(s)										_
Âmbito: abranger beneficiário	os aposentados dos SSAP; Indicado	or/Meta:	abrang	ger 1.500 ben	efici	ários, nas ativ	idades	de Natal em	Lisbo	a e no Porto.	
Objetivos Alcançados											_
abrangidos 1.523 beneficiário	ī.								_		_
Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenien	tes									
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades Exter	nas									
Realização	Início	janeiro	de 20°	15			Fim	deze		o de 2015	_
realização		juneno	uc 20.					l deze			_
Grau de Realização Material	Não Realizado 0/25%	25/5	0%	50/75%		75/100%		Realizado		Superado	x
Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação	a 30%				Menor		Prevista	x	Maior	
Afetação de Recursos	Estimado		Executado					% da Previsão			
Financeiros	86.500,00€			85.54	3,65	€			98,9	9%	
Justificação dos Desvios											

OBJETIVO ESTRATÉGICO	através da participação em ati isolamento, elevar a auto estir contribuindo para uma melho	psíquico e social dos benefi vidades que contribuam para co ma e potenciar novas aquisiçõe ria da sua qualidade de vida. I ual e coletivo dos beneficiários a	olmatar situações de es sociais e culturais, Dinamizar atividades	2							
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio de Lisboa.	Centros de Convívio de Lisboa.									
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015							

Objetivos Específicos

Proporcionar o convívio entre os beneficiários aposentados através da participação em atividades fixas e móveis. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida destes e para a sua inserção na comunidade, através da ocupação saudável do tempo livre em atividades que contribuam para redescobrir talentos e partilhar experiências, que dinamizem o exercício físico e psíquico e que, através da promoção do diálogo, potenciem a aquisição de novos hábitos sociais e culturais.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários aposentados participantes em atividades fixas e móveis nos cinco Centros de Convívio; Indicador/Meta: atingir uma média mensal entre 5.500 a 5.700 participações, nos cinco Centros de Convívio.

Início

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 3 Centros de Convívio de Lisboa tendo sido registadas 41.974 participações de beneficiários, entre atividades móveis e fixas, onde se incluem as participações dos beneficiários em atividades não programadas como ler, assistir televisão, praticar jogos, etc.

Registou-se uma média mensal de frequência de 5.956 participações de beneficiários, no conjunto dos cinco centros de convívio.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes						
DSAS / DASC	DPTTI						

						<u> </u>	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado X

janeiro de 2015

Afetação de Recursos	4 Técnicos superiores - afetação a 90%(3), 70%	Monor	Drovista	\ \ \	Major	Г
Humanos	4 Assistentes técnicos - afetação a 100%	Menor	Prevista	^	Maior	1

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	110.000,00 €	88.307,69 €	80,3%

Justificação dos Desvios

Realização

Relativamente à afetação de recursos humanos deu-se a saída, por mobilidade, de 2 assistentes técnicos e a entrada, por concurso, de 2 assistentes técnicos.

dezembro de 2015

OBJETIVO ESTRATÉGICO	através da participação em ati isolamento, elevar a auto esti contribuindo para uma melho	psíquico e social dos benefi vidades que contribuam para co ma e potenciar novas aquisiçõe ria da sua qualidade de vida. I ual e coletivo dos beneficiários a	olmatar situações de es sociais e culturais, Dinamizar atividades	2					
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio do Porto.	Centros de Convívio do Porto.							
CALENDARIZAÇÃO	Início	Início janeiro de 2015 Fim		dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

Proporcionar o convívio entre os beneficiários aposentados através da participação em atividades fixas e móveis. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida destes e para a sua inserção na comunidade através da ocupação saudável do tempo livre em atividades que contribuam para redescobrir talentos e partilhar experiências, que dinamizem o exercício físico e psíquico e que, através da promoção do diálogo, potenciem a aquisição de novos hábitos sociais e culturais.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários aposentados participantes em atividades fixas e móveis nos cinco Centros de Convívio; Indicador/Meta: atingir uma média mensal entre 5.500 a 5.700 participações, nos cinco Centros de Convívio.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 2 Centros de Convívio do Porto, tendo sido registadas 29.507 participações de beneficiários, entre atividades móveis e fixas, onde se incluem as participações dos beneficiários em ações de formação e atividades não programadas como ler, assistir televisão, praticar jogos, etc.

Registou-se uma média mensal de frequência de 5956 participações de beneficiários, no conjunto dos cinco centros de convívio.

Serviço Responsável	Outros Serviços Interver	nientes		
DSAS / DASC	DPTTI			
Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

												_
Grau de Realização	Não Realizado	0/250/	Г	25/500/	Г	FO/7F9/	75 /1000/	Doolizado		Cunarada	\	1
Material	Nao Realizado	0/25%		25/50%		50/75%	75/100%	Realizado	'	Superado	X	ı

Afetação de Recursos	2 Técnicos superiores - afetação a 90% e 85%		П				
	2 Assistentes técnicos - afetação a 80%	Menor		Prevista	x	Maior	
Humanos	2 Assistentes operacionais - afetação a 100% e 95%						

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	100.000,00€	78.722,81 €	78,7%

	CÓDIGO					
OBJETIVO ESTRATÉGICO	através da participação em ati isolamento, elevar a auto estir contribuindo para uma melho	psíquico e social dos benefi vidades que contribuam para co ma e potenciar novas aquisiçõe ria da sua qualidade de vida. I ual e coletivo dos beneficiários a	olmatar situações de es sociais e culturais, Dinamizar atividades	2		
PROJETO/ ATIVIDADE	Férias Sénior.	Férias Sénior.				
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários aposentados dos SSAP (titulares e cônjuges) de acordo com as "Normas de Seleção e Funcionamento das Férias Sénior"; Indicador/Meta: abranger 1.600 beneficiários aposentados em turnos de inverno, verão e Termas.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Férias Sénior, tendo sido realizados 38 turnos (divididos em três fases - Primavera (março e abril), Verão (maio a outubro) e Outono (outubro e novembro), abrangendo 1.695 beneficiários.

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

Realização		Início		janeiro de 2	201	5			Fim dezembro de 2015			ro de 2015		
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75%		75/100%		Re	alizado		Superado	х
Afetação de Recursos 2 Técnicos superiores - afetação a 75 e 15% Humanos 1 Assistente técnico - afetação a 70% Menor X Prevista Maior							Maior							

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	465.000,00 €	441.171,74 €	94,9%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos 1 técnico superior encontra-se de atestado médico e 1 posto de assistente técnico está por ocupar.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	através da participação em ati isolamento, elevar a auto estir contribuindo para uma melho	psíquico e social dos benefi vidades que contribuam para co ma e potenciar novas aquisiçõe ria da sua qualidade de vida. I ual e coletivo dos beneficiários a	olmatar situações de es sociais e culturais, Dinamizar atividades	2					
PROJETO/ ATIVIDADE	Circuitos de fim de semana sén	Circuitos de fim de semana sénior.							
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015 Fim		dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

Promover fins de semana nos Equipamentos de Férias e Lazer dos SSAP, proporcionando um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das regiões circundantes, fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários aposentados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: realização de circuitos de fim de semana direcionados a beneficiários aposentados; Indicador/Meta: abranger entre 300 a 330 beneficiários.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Circuitos de fim de semana destinados aos seniores, tendo sido realizados 15 iniciativas, com partida de Lisboa e Porto, abrangendo 362 beneficiários.

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

Realização		Início janeiro de 2015								Fim dez	emb	oro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	do 0/25% 25/50% 50/75%					75/100%	Τ	Realizado	Τ	Superado	х	
Afetação de Recursos Humanos 2 Técnicos superiores - afetação a 25% e 10% 2 Assistentes técnicos - afetação a 5% e 25%							Menor	х	Prevista	T	Maior	T	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	12.000.00 €	11.118.70 €	92.7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos um técnico superior encontra-se de atestado médico. Saiu por mobilidade entre organismos, um assistente técnico .

				~
		A \ / /	111 0	α
FICHA	IJГ	AVI		LAU
		, ,		. 7

OBJETIVO ESTRATÉGICO	através da participação em ati isolamento, elevar a auto esti contribuindo para uma melho	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para colmatar situações de isolamento, elevar a auto estima e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida. Dinamizar atividades inovadoras de interesse individual e coletivo dos beneficiários aposentados.									
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação Sénior.	2.17									
CALENDARIZAÇÃO	Início	Fim	dezembro de 2015								

Objetivos Específicos

Incentivar a interação entre todos os formandos, sendo estes, através da partilha de conhecimentos e experiências, os "construtores" do seu próprio conhecimento; contribuir para a sociedade do conhecimento, através da inclusão digital, permitindo um fácil acesso à informação e serviços que integram o seu quotidiano; possibilitar o treino das competências adquiridas na área das Tecnologias de Informação, através de um acompanhamento personalizado em salas de treino e incentivar, pela participação noutras ações de carácter geral, a uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento e ao reforço do papel dos seniores na sociedade atual.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários aposentados em ações de formação; Indicador/Meta: abranger entre 1440 a 1600 formandos.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Formação Sénior, tendo sido realizadas 270 ações, sendo 193 na área das TIC e 77 noutras áreas de interesse para esta população, tendo sido abrangidos 2.355 formandos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes												
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades 8	DPB/DFP/DPTTI/Entidades Externas											
Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015									

Material Special Spe	T	Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%	Realizado	Superado	l _v
	Ľ	Material		0,207		Ш					

Afetação de Recursos Humanos 2 Técnicos superiores - afetação a 100% Menor Prevista X Maior

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	65.000,00 €	46.702,19 €	71,8%

dezembro de 2015

FICHA DE AVALIAÇÃO

	Gerir, valorizar e rentabilizar os beneficiários e não beneficiário	2									
PROJETO/ ATIVIDADE	Casa Alice Félix e Apartamento	2.18									
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015							

Objetivos Específicos

Gerir os equipamentos de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários aposentados, crianças e jovens e beneficiários individuais ou particulares, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 3330 a 3700 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Realização

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2015 registaram-se 4.140 dormidas (3.823 na Casa Alice Félix e 317 no apartamento de S. Pedro do Sul).

Início

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

												_
Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	Г	25/50%	Г	50/75%	75/100%	Poplizado	Г	Superado	Τ.,	1
Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		30/73%	75/100%	Realizado		Superado	X	П

janeiro de 2015

Afetação de Recursos	1 Assistente técnico - afetação a 7% 1 Assistente operacional - afetação a 100%	Menor	Prevista	Maior	x	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 13%				' `	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão			
Financeiros	50.000,00 €	50.747,41 €	101,5%			

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

No que diz respeito à afetação de recursos financeiros a Casa Alice Félix evidenciava necessidades de reabilitação dos quartos e das zonas comuns pelo que se procedeu à realização de obras de melhoramento , no valor de 11.201.86€, que no início do ano não estavam previstas.

dezembro de 2015

FICHA DE AVALIAÇÃO

		erir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos eneficiários e não beneficiários dos SSAP.								
PROJETO/ ATIVIDADE	Pousadinha da Tocha.	'ousadinha da Tocha.								
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015						

Objetivos Específicos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de grupos de beneficiários, bem como de beneficiários individuais e particulares, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 300 a 400 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos, até outubro, data em que este equipamento foi desativado. Até outubro, registaram-se 403 dormidas.

Início

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

												_
Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	Г	25/50%	Г	50/75%	75/100%	Poplizado	Г	Superado	T_{ν}	l
Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		30/73%	75/100%	Realizado		Superado	X	ı

janeiro de 2015

					$\overline{}$
Afetação de Recursos	1 Assistente técnico - afetação a 7%	Menor	Prevista	Maior	l,
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 13%	ivielloi	Previsia	IVIdIOI	^

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	30.000,00 €	13.028,13€	43,4%

Justificação dos Desvios

Realização

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

		serir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos eneficiários e não beneficiários dos SSAP.							
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem do Cruzeiro.			2.20					
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 3240 a 3600 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2015 registaram-se 3.944 dormidas.

Serviço Responsável	Outros Serviços Interven	ientes								
DSAS / DASC	DPB/DFP/DPTTI/Entidades E	DPB/DFP/DPTTI/Entidades Externas								
Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015						

Grau de Realização	Não Boolise do	0/250/	25/500/	F0/7F0/	75/100%	Daaliaa da	Company	Τ.,
Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	X

Afetação de Recursos	2 Assistentes técnicos - afetação a 2% e 100%	Menor	Prevista	Maior	\ ,	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 3%	Ivielioi	Pievista	IVIAIOI	^	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	50.000,00 €	62.316,23 €	124,6%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico a 5% e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

No que diz respeito à afetação de recursos financeiros foram atualizadas as despesas dos consumo de eletricidade e água, totalizando 20.427,52€, tendo havido também necessidade de reparar uma das viaturas afeta à Estalagem. Os valores previstos para despesas de lavandaria e consumo de gás foram utilizados na quase totalidade dos montantes previstos.

		Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos peneficiários e não beneficiários dos SSAP.								
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Lisboa.			2.21						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015						

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 1.500 a 1.800 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2015 registaram-se 2.606 dormidas.

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

Realização Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 20	.5
--	----

Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	\ ,	
Material	INAU REALIZAGO	0/23%	25/50%	30/73%	/3/100%	Realizado	Superado	X	

Afetação de Recursos	1 Assistente técnico - afetação a 7%	Monor	П	Prevista	Maior	_	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 13%	Menor		Prevista	IVIdIOI	X	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	23.000,00 €	156.687,90 €	681,3 %

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

No que diz respeito à afetação de recursos financeiros, do total já referido, 139.754.90€ correspondem a despesas de investimento, uma vez que se procedeu-se à requalificação integral de mais quatro apartamentos com vista a aumentar a oferta para estadias em Lisboa, evitando-se a posse de património devoluto e sem utilização.

				CÓDIGO
	Gerir, valorizar e rentabilizar os beneficiários e não beneficiário		ços de qualidade aos	2
PROJETO/ ATIVIDADE	Casas do Outão.			2.22
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Gerir o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolher beneficiários individualmente e particulares considerando as suas caraterísticas específicas, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 1400 a 1600 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2015 registaram-se 2.020 dormidas.

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

Realização Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015	
--	--

Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	П	Cunarada	Ι.,	1
Material	Nao Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	/5/100%	Realizado		Superado	X	ı

Afetação de Recursos	1 Assistente técnico - afetação a 7%	Monor	П	Prevista	Maior	_	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 13%	Menor		Prevista	IVIdIOI	X	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	25.000,00 €	15.250,73 €	61%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

	Gerir, valorizar e rentabilizar os beneficiários e não beneficiário		ços de qualidade aos	2					
PROJETO/ ATIVIDADE	Pousada de Évora.			2.23					
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: abranger beneficiários em estadias de trabalho ou lazer; Indicador/Meta: atingir um grau de ocupação entre 3150 a 3500 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2015 registaram-se 6.204 dormidas.

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

Realização Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015	
--	--

Grau de Realização	Não Poplizado	0/	′25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	П	Cunarada	Ι,
Material	Não Realizado	0/	25%	25/50%	50/75%	/5/100%	Realizado	Ш	Superado	X

Afetação de Recursos	3 Assistentes técnicos - afetação a 2%(1) e 100% (2)	Menor	Prevista	Maior	\ ,	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 3%	iviendi	Prevista	IVIAIUI	LX	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	70.000,00 €	115.233,43 €	164,6%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico (a 5%) e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

No que diz respeito à afetação de recursos financeiros realça-se que da despesa efectuada , 40.181,84€ são despesas de investimento relacionadas com a ampliação da Pousada com a criação de mais 2 camaratas e 3 quartos de forma a aumentar a capacidade de resposta do equipamento. Estão incluídas também as despesas com o mobiliário dos novos espaços e com outras obras de reparação, nomeadamente remodelação integral do quadro elétrico e reparação da máquina de eletrolise da piscina, entre outras.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Executar obras de reparação e forma a impedir a sua degradaç			2					
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de reparação e manuten	ção nas Casas do Outão.		2.24					
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

Obra de reparação e manutenção exterior e interior dos apartamentos por forma a reunir todas as condições para o acolhimento dos beneficiários.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Geral; Indicador: execução das obras; Meta: até 31 de dezembro de 2015.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas diversas obras de reparação e manutenção do equipamento nomeadamente reparação de portas, janelas e recuperação do edifício. O projeto ficou concluído no 1.º semestre.

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

Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015
------------	--------	-----------------	-----	------------------

Grau de Realização	Não Realizado		0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado	Ι.,	1
Material	INAU REALIZAGO	Ш	0/25%	25/50%	30/73%	73/100%	Redilzauo	Superado	X	ı

Afetação de Recursos	1 Assistente técnico - afetação a 7%	Menor	Prevista	Maior	\ ,	
Humanos	1 Técnico superior – afetação a 13%	iviendi	Prevista	IVIAIUI	X	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	40.000,00 €	8.339,85 €	20,8%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos verificou-se a saída de 1 assistente técnico e a integração de 1 técnico superior, por mobilidade interna.

FICHA	DE	A \ / A		CÃO
FICHA	DE	AVA	LIA	ÇAU

OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	numento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios le um ambiente mais dinâmico e agradável.				
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de re SSAP.	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos ISAP.				
CALENDARIZAÇÃO	Início janeiro de 2015 Fim		dezembro de 2015			

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP, beneficiários/colaboradores de outras entidades, adjudicatários e outros fornecedores; **Indicador/Meta:** Percentagem de execução – n.º máximo de refeições contratadas; 90% - objetivo cumprido; 95% - objetivo superado; Previsão do n.º de refeições – 621.250 refeições.

Objetivos Alcançados

- Foi assegurado o fornecimento de refeições nos refeitórios sob a gestão dos SSAP. No primeiro trimestre do ano, através de ajustes diretos e, a partir de abril e após concessão de visto pelo Tribunal de Contas, a coberto de contrato celebrado no âmbito de procedimento aquisitivo realizado com recurso ao Acordo Quadro para o fornecimento de refeições confecionadas (AQ-RC), com duração até 31 de dezembro de 2016, prorrogável por mais um ano.
- Concretizando opção tomada em 2014, a partir de fevereiro o fornecimento de refeições passou a ser assegurado por um único cocontratante, o que permitiu agilizar procedimentos e maximizar o retorno de intervenção dos SSAP enquanto entidade adquirente.
- Foram fornecidas 595.167 refeições, 485.834 em regime de self e 109.233 em snack, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento do objetivo (559.125) e para a sua superação (590.188) permite fixar o grau de realização material em "superado".

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR / DA	

Realização		Início janeiro de 2015				Fim	deze	mb	ro de 2015				
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	Ι	25/50%		50/75%		75/100%		Realizado		Superado	х
Afetação de Recursos Humanos 1 técnico superior – afetação a 10%; 1 coordenador técnico – afetação a 45%; 5 assistentes técnicos - afetação a 50%, 50%, 50% e 10%; 1 assistente operacional - afetação a 10%.				Menor		Prevista		Maior	x				

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	3.300.000,00 €	1.893.798,17 €	57,4%

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.

Recursos financeiros: O desvio financeiro verificado decorre de dois fatores: a despesa estimada foi fixada com base no preço base por refeição considerado no procedimento aquisitivo realizado em 2014, após elaboração do Plano de Atividades para 2015, e o não pagamento das refeições fornecidas na segunda quinzena de dezembro, que por inexequibilidade transitou para 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	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.				
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de r empresas.	Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/ empresas.				
CALENDARIZAÇÃO	Início	Início janeiro de 2015 Fir		dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP. Consolidar procedimentos de validação dos documentos de suporte à faturação emitida pelas entidades protocoladas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP, entidades/empresas com acordo/contrato/protocolo de cooperação;

Indicador/Meta: Percentagem de execução – n.º de refeições previstas; 90% - objetivo cumprido; 95% - objetivo superado;

Previsão do n.º de refeições - 500.000.

Objetivos Alcançados

- Foi delineado plano de atuação assente na prévia identificação de concelhos com maior incidência de beneficiários dos SSAP e com resposta deficitária ou inexistente.

Em conformidade, conseguiu-se alargar a cobertura geográfica de oferta aos beneficiários com a celebração de 16 acordos de cooperação, nas seguintes localidades:

- Almada, Arquipélago da Madeira Funchal, Porto, Viana do Castelo, Valongo, Torres Novas, Santa Maria da Feira, Arquipélago dos Açores Ponta Delgada, Barreiro, Barcelos, Espinho, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Maia, Santo Tirso
- Foram fornecidas 466.176 refeições, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (450.000) e para a sua superação (475.000), permite fixar o grau de realização material em "Cumprido".
- Foi efetuada análise e validação de documentos de suporte à faturação recebida para pagamento de refeições ao abrigo de protocolos de cooperação, o que permitiu identificar e corrigir desvios, sempre pouco significativos, concluindo-se pela conformidade da generalidade das práticas e procedimentos.

Serviço Responsável	Outros Serviç	ços Interve	nient	es									
DSGR /DA													
Realização		Início		janeiro de 2	2015	5			Fim	deze	emb	oro de 2015	_
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	5	25/50%		50/75	%	75/100%		Realizado	x	Superado	T
Afetação de Recursos Humanos	1 coordenador 5 assistentes té 20%;	1 técnico superior - afetação a 10%; 1 coordenador técnico – afetação a 45%; 5 assistentes técnicos – afetação a 50%, 50%, 50%, 50%, 20%; 1 assistente operacional – afetação a 90%.					Menor		Prevista		Maior	\	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	2.193.270,00 €	2.046.358,76 €	93,3%

Justificação dos Desvios

OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	umento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços restados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios e um ambiente mais dinâmico e agradável.				
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão de cafetarias/bares.	Sestão de cafetarias/bares.				
CALENDARIZAÇÃO	Início	Início janeiro de 2015 Fim		dezembro de 2015		

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP, adjudicatários e entidades, em cujas instalações se situam cafetarias (36).

Objetivos Alcançados

- -Foi mapeada a vigência dos contratos celebrados para exploração de cafetarias com elaboração de proposta de enquadramento e de procedimento de renovação ou nova contratação, consoante os casos.
- Foi realizado o controlo do pagamento das prestações mensais efetuadas pelos adjudicatários, que totalizaram uma receita de € 56.988,93.

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

Realização		Início	janeiro de 20	015			Fim	deze	mbr	o de 2015	
											$\overline{}$
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75	%	75/100%	1	Realizado	х	Superado	

Afetação de Recursos	1 assistente técnico – afetacão a 35%.	Manar	V	Droviete	Maior	
Humanos	1 assistente tecnico – aretação a 35%.	Menor	X	Prevista	Maior	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão		
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%		

Justificação dos Desvios

	CÓDIGO							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	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.						
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do sistema de venda de	Gestão do sistema de venda de senhas de refeição.						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015				

Objetivos Específicos

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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiário dos SSAP, adjudicatários dos refeitórios e fornecedores do equipamento para venda eletrónica, entidades protocoladas; Indicador/Meta: Percentagem de utilização do sistema na venda de senhas de refeição; 95% - objetivo cumprido; 97% - objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Foi assegurada a manutenção/assistência técnica ao sistema de venda automática de senhas de refeição, através da concertação entre os recursos humanos dos SSAP e a empresa contratada para o efeito.
- Foi identificada necessidade de aquisição de componentes e, após priorização, adquiridos os necessários ao correto funcionamento do sistema.
- A utilização do sistema na aquisição de senhas representou 95,88% de refeições fornecidas, o que permite fixar o grau de realização em "cumprido".
- Foram vendidas 499.895 senhas de refeição através do sistema automático de venda de senhas.

50.500,00€

- Foi efetuada análise e validação de dados relativos às transações financeiras realizadas através da utilização do sistema de venda automática, do que resultou a confirmação de adequação de práticas e procedimentos.

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Intervei	nientes											
DSGR/DA	DFP/DPTTI/En	FP/DPTTI/Entidades Externas												
Realização		Início	janeiro	de 20	015					Fim	deze	mb	ro de 2015	_
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/5	50%		50/75%	%		75/100%		Realizado	х	Superado	
Afetação de Recursos Humanos 3 assistentes técnicos - afetação a 100% (2), 80%. Menor X Prevista Maior														
Afetação de Recursos		Estimado				Ex	cecut	ad	lo	Т	% (da F	revisão	_

Justificação dos Desvios

Financeiros

Recursos humanos: O número de equipas afetas à manutenção presencial do sistema de venda automática de senhas foi reduzido de dois para um, o que representou a desafetação ao projeto de dois assistentes técnicos.

53.214,57 €

Recursos financeiros: o desvio registado resulta da necessidade de reforço extraordinário da aquisição de componentes indispensáveis ao correto funcionamento do sistema.

105,4%

	CÓDIGO							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	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.						
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão da qualidade nos refeito	3.5						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015				

Objetivos Específicos

Promover a qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP: Análise das ementas, monitorização no âmbito das competências previstas no Acordo Quadro, análises microbiológicas, inquéritos de satisfação e tratamento das reclamações.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e concessionários. Indicador/Meta: Número de ações de monitorização; 290 – objetivo cumprido; 320 – objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Proporcionada pela concretização da opção por um único fornecedor de refeições, foi implementado procedimento de avaliação e discussão de propostas de ementas e respetivas fichas técnicas com estabelecimento pelos SSAP dos pressupostos a cumprir no âmbito da concretização da "variedade" e "diversidade" que, nos termos do Caderno de Encargos do Acordo Quadro para o fornecimento de refeições deve ser assegurado pelo cocontratante.
- Foi monitorizado o cumprimento das obrigações que impendem sobre o fornecedor, através da avaliação da documentação relativa a mapas de pessoal, planos de higienização, planos de formação, análises microbiológicas, certificações e HACCP e de visitas aos refeitórios, também com incidência na verificação qualitativa e quantitativa dos géneros alimentícios e cumprimento das ementas homologadas pelos SSAP.

Nesta vertente foram efetuadas 117 ações, o que corresponde a um grau de realização de 40,3%.

- Com a colaboração do Instituto de Saúde Dr. Ricardo Jorge, foi assegurada a realização de análises microbiológicas das condições de prestação de serviços do fornecimento de refeições.
- Foram aplicados dois inquéritos de satisfação dos utentes dos refeitórios e snacks, do que, após tratamento e análise dos dados recolhidos pela DPTTI, resultou a verificação da subida da média global ponderada de satisfação para 4,06, por comparação com os 3,81 verificados em 2014.
- Foram analisadas as sugestões e reclamações sobre o fornecimento dos refeitórios e dadas respostas oportunas e seguimento quando necessário.

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Interver	iente	es									
DSGR/DA	DPB/DFP/DPT	PB/DFP/DPTTI/Entidades Externas											
											ı		
Realização		Início		Janeiro de	2015					Fim	deze	mb	ro de 2015
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%	х	50/75	5%	75/100%			Realizado		Superado
Afetação de Recursos Humanos		s técnicos superiores – afetação a 50%, 40% (2). 5 assistentes técnicos - afetação a 100% (5), 50%.				Menor	x		Prevista		Maior		

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	39.000,00 €	32.630,85 €	83,7%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:

No decurso do ano, registou-se uma diminuição dos recursos humanos afetos ao projeto, concretizada pela saída de três assistentes técnicos e agravada pela ausência por doença prolongada de uma assistente técnica, que, apesar de suprida na totalidade até 1 de novembro, representou uma afetação global efetiva à atividade de monitorização presencial contínua da prestação do serviço de fornecimento de refeições de 34,5% do previsto.

No apuramento deste valor foi contabilizado o período de formação dos elementos recrutados para a equipa de fiscalização.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	prestados. Fornecer refeições o	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.							
PROJETO/ ATIVIDADE	Dinamização dos refeitórios sob	3.6							
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários em geral e utentes dos refeitórios, entidades externas; Indicador/Meta: N.º de ações de dinamização; 12 – objetivo cumprido; 15 – objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Em articulação com a DSAS/DASC, foi efetuado agendamento das atividades a desenvolver nos refeitórios, tendo sido realizadas 24 ações de dinamização, o que fixa o grau de realização material em "superado".
- Foi prestada colaboração na elaboração de boletins informativos com artigos sobre temas relacionados com os refeitórios e higiene e segurança alimentares.

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

Realização		Início	janeiro de 2	015	5		F	im deze	mbı	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado		Superado	x

Afetação de Recursos	1 coordenador técnico - afetação a 10%;	Menor	Prevista	Major	
Humanos	2 assistentes técnicos - afetação a 30% e 10%.	IVICIIOI	FIENSIA	Maior	X

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão				
Financeiros	3.500,00 €	1.401,76 €	40,1%				

Justificação dos Desvios

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiê prestados. Fornecer refeições d de um ambiente mais dinâmico	-							
PROJETO/ ATIVIDADE	Manutenção dos refeitórios - re	3.7							
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015					

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Adjudicatários e entidades externas; Indicador/Meta: Percentagem de intervenções realizadas face ao número de pedidos efetuados; 90% - objetivo cumprido; 95% - objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Foi efetuada avaliação do estado dos equipamentos afetos aos refeitórios, snacks e cafetarias, com produção de relatório específico por equipamento.
- No âmbito da intervenção corretiva, foram realizados 173 Pedidos de Intervenção, com incidência em equipamentos hoteleiros e palamenta, cujo seguimento foi proposto de acordo com graus de prioridade assentes na urgência da correção e impacto da anomalia em causa.

Foram supridas as necessidades subjacentes a 167 pedidos de intervenção, o que representa 96,53% da sua totalidade e permitiu fixar o grau da realização material em "superado".

Foi realizada limpeza dos condensadores e substituição de borrachas nos equipamentos de frio dos refeitórios e cafetarias;

Foi monitorizada a realização das intervenções executadas.

- Nos casos de inexequibilidade 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 fornos convetores e máquinas de lavar loiça, equipamentos produtores de frio e linhas de self-service.

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.

Serviço Responsável	Outros Serviço	Outros Serviços Intervenientes										
DSGR / DA	DFP/Entidades 8	DFP/Entidades Externas										
Realização		Início	janeiro	de 2015	5			Fim	deze	embr	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/5	50%	50/75%	6	75/100%	ı	Realizado		Superado	×
Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superio 3 assistentes téc	-	•	e) e 5%.			Menor		Prevista	х	Maior	
Afetação de Recursos Financeiros		Estimado 147.000,00 €			Executado 135.748,17 €			Ŧ	% da Previsão 92,3%			_

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO		ncia na gestão dos meios e da qu com qualidade aos beneficiários e agradável.		3
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de beneficiação e reapet	rechamento de refeitórios.		3.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/ Meta: N.º de requalificação; 2 – objetivo cumprido; 3 – objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Foram requalificados os refeitórios n.º16 Fundação para a Ciência e Tecnologia e refeitório n.º21 Palácio Conde Penafiel, o que permitiu melhorar substancialmente as condições de infraestruturas e equipamento hoteleiro disponíveis.
- No âmbito de preparação da requalificação do refetório n.º10 Visconde Valmor, projetada para 2016, foi elaborado projeto de execução de obra abrangendo arquitetura e redes.
- Com especial relevância a nível de infraestruturas, ainda que com âmbito específico, foram supridas as seguintes necessidades de intervenção urgentes: Renovação dos sistemas de ar condicionado dos refeitórios n.º8 - INEM e n.º10 - Visconde Valmor e de instalação de idêntico sistema no refeitório n.º28 - Faro;
- Renovação dos sistemas de aquecimento de água nos refeitórios n.º13 IPMA e n.º18 24 de Julho.

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

Realização		Início		janeiro de 2	201	5			l	Fim	deze	mb	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75	%	75/100%		R	Realizado	х	Superado	
Afetação de Recursos	2 técnicos superio	ores - afeta	ıção a	35% e 25%;				Monor	V		Provista	Π	Major	

Humanos 3	3 assistentes técnicos - afetação a 5% (3).	^		

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	450.000,00 €	273.224,92 €	60,7%

Justificação dos Desvios

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO		ncia na gestão dos meios e da qu com qualidade aos beneficiários e agradável.	•	
PROJETO/ ATIVIDADE	Desenvolvimento do sistema de	e venda de senhas de refeição.		3.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiário dos SSAP, adjudicatários dos refeitórios e fornecedores do equipamento para venda eletrónica, entidades protocoladas.

Objetivos Alcançados

- Em articulação com a DPTTI, foi terminado o processo de avaliação do sistema de venda automática de senhas e identificação da necessidade de melhoria e respetivo enquadramento, de que resultou a elaboração do Caderno de Encargos que instruiu o procedimento aquisitivo do serviço de implementação de upgrade ao sistema.
- Foi concluída a implementação deste upgrade, permitindo maximizar a eficiência e eficácia do sistema.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR/DA	Entidades Externas

Realização		Início	janeiro de 2	2015			Fim	deze	mbr	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/7	5%	75/100%		Realizado	х	Superado	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	36.040,00 €	29.250,00€	81,2%

Justificação dos Desvios

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiê prestados. Fornecer refeições o de um ambiente mais dinâmico	com qualidade aos beneficiários	,	3
PROJETO/ ATIVIDADE	Instalação de refeitórios.		3.10	
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários em geral e utentes dos refeitórios; Indicador/Meta: N.º de refeitórios instalados; 1 –objetivo cumprido; 2 – objetivo superado.

Objetivos Alcançados

- Foi assumida a gestão do refeitório instalado no edifício do Instituto de Mobilidade e dos Transportes, IP, sito na Avenida das Forças Armadas, nº 40, em Lisboa, precedida de:

Avaliação das condições higiénicas e estruturais, realizada pelo Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge;

Identificação de necessidades de intervenção em infraestruturas e equipamentos hoteleiros e subsequente suprimento;

Aquisição de serviço de fornecimento de refeições até 31 de dezembro de 2016, com possibilidade de prorrogação por um ano.

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

Realização		Início	janeiro de 2	2015	5		ı	Fim dez	emb	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado	х	Superado	

Afetação de Recursos	2 técnicos superiores - afetação a 20% e 5%;	Menor	v	Prevista	Maior	
Humanos	3 assistentes técnicos - afetação a 5% (3).	Ivielloi	x	Pievisia	IVIdIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	50.000,00 €	22.985,19 €	46%

Justificação dos Desvios

				~
	DE	$\Lambda V / \Lambda$	110	\sim
FICHA	UE	AVA	LIA	LAU

	CÓDIGO					
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	r e consolidar ações conducentes a uma gestão interna vir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e ultarão projetos transversais articulados entre os vários				
PROJETO/ ATIVIDADE	Rentabilização das funcionalida modo Partilhado – GeRHuP, na	ides da Solução de Gestão de Re vertente administrativa.	4.1			
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015		

Mais e melhor informação; Redução do esforço administrativo; Automatização de funcionalidades — emissão automática de guias de vencimentos e notas biográficas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP; Indicador/Meta: Emissão automática de 90% das notas biográficas e guias de vencimento solicitadas.

Objetivos Alcançados

Relativamente à rentabilização das funcionalidades da solução de gestão de recursos humanos, em modo partilhado - GeRHuP, foi conseguido o apuramento da informação das antiguidades na administração pública e na carreira/categoria de todos os trabalhadores para cálculo automático das mesmas através da referida aplicação, permitindo a extração da totalidade das notas biográficas e guias de vencimento.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	ESPaP

Realização		Início janeiro de 2015				Fim	deze	mbı	o de 2015				
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75%	Ι	75/100%	F	Realizado	х	Superado	
Afetação de Recursos 1 coordenador técnico - afetação a 40%; Humanos 3 assistentes técnicos - afetação a 20%.						Menor	ſ	Prevista	х	Maior			

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

FICUA	חר	A \ / A	LIACÃO	
FICHA	DE	AVA	LIAÇÃO	

		CÓDIGO				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	beneficiário. Implementar uma	onsolidar ações conducentes a uma gestão interna beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e o projetos transversais articulados entre os vários			
PROJETO/ ATIVIDADE		va entre os SSAP e outros organismos da		4.2		
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015		dezembro de 2015		

Celebração de protocolos cujo objeto seja a disponibilização de informação com vista à atualização da base de dado de beneficiários dos SSAP e Organismos da Administração Pública Central e Setor P; Partilhar informação com fins comuns; Diminuir esforços e custos aos cidadãos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e outras entidades; Indicador/Meta: Celebração de, pelo menos, um protocolo até 31 de dezembro.

Objetivos Alcançados

O projeto foi concluído com a ADSE, encontrando-se em desenvolvimento com a CGA e AT, em virtude do respetivo parecer da CNPD ter sido rececionado já em 2016.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	Direção/DPB/DPTTI/Entidades Externas

Realização		Início	janeiro de 20	015			Fim	deze	mbr	o de 2015	
											$\overline{}$
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75	%	75/100%	F	Realizado	x	Superado	

Humanos 3 assistentes técnicos - afetação a 20%.	Afetação de Recursos	1 coordenador técnico - afetação a 20%;	Manar	Drovisto	 Maior	
	Humanos	3 assistentes técnicos - afetação a 20%.	Menor	Prevista	IVIAIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

			~ _
	DE	^ \ / / \	LIAÇÃO
FICHA	UL /	AVAI	LIACAU

				CÓDIGO				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	mplementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna ficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e ooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários etores dos SSAP.						
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão Integrada de elogios, su	Gestão Integrada de elogios, sugestões e reclamações.						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015				

Tratar de forma integrada todos os elogios, sugestões e reclamações rececionadas pelos SSAP através de diversos canais (portal, *email*, ctt, em mão, etc.); Aumentar o grau de satisfação dos beneficiários e organismos, através da garantia de rapidez de resposta adequada e célere; Aumentar a qualidade e rigor dos serviços prestados pelos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e outras entidades;

Indicador/Meta: Tratamento de 75% dos elogios, sugestões e reclamações, de forma centralizada.

Objetivos Alcançados

Todos os pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações rececionados nos SSAP, pelos diversos canais disponíveis aos beneficiários, foram alvo de resposta e tratados de forma integrada.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	DPTTI/Todas as direções de serviço

Realização		Início		janeiro de 20)15			Fi	m deze	mbr	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25	%	25/50%		50/75%	75/100%		Realizado	х	Superado	

Afetação de Recursos	2 assistentes técnicos – afetação a 40% e 30%.	Menor	Prevista	x	Maior	
Humanos						1 /

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

dezembro de 2015

FICUA	חר	A \ / A	LIACÃO	
FICHA	DE	AVA	LIAÇÃO	

				CÓDIGO				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	nplementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna iciente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e poperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários etores dos SSAP.						
PROJETO/ ATIVIDADE	"	Alargamento do âmbito geográfico da celebração de Acordos/Protocolos Comerciais						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015				

Objetivos Específicos

Igualdade de oportunidades aos beneficiários dos SSAP fora dos grandes centros urbanos; Divulgação dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** Aumentar em 10% o número de protocolos/acordos comerciais em distritos com menor taxa de protocolos/acordos celebrados [2014=150 protocolos] (15).

Objetivos Alcançados

Foram celebrados 20 acordos/ protocolos, a que corresponde um aumento de 13,33% face aos existentes, nos distritos de Braga, Bragança, Castelo Branco, Vila Real, Viseu, Setúbal e Lisboa.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	DPTTI

								-	
Grau de Realização	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Cunarada		
Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	/5/100%	Realizado	Superado	x	

janeiro de 2015

Início

						_
Afetação de Recursos	1 Assistente Técnico – afetação a 20%;	Menor	Prevista	l,	Major	
Humanos	1 Técnico Superior – afetação a 20%.	IVIEIIOI	Prevista	X	Maior	1

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

Realização

				CÓDIGO				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	nplementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna ficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e poperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários etores dos SSAP.						
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do Património imobiliár	Gestão do Património imobiliário afeto aos SSAP.						
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015				

Objetivos Específicos

Análise dos imóveis afetos aos SSAP com vista à sua caraterização e regularização registral.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Imóveis afetos aos SSAP; Indicador/Meta: Análise de 100% dos imóveis afetos aos SSAP com vista à sua caraterização e regularização registral.

Objetivos Alcançados

- 1) Reorganização dos processos referentes aos vários imóveis afetos aos SSAP e sua atualização no SIIE;
- 2) Análise de todos os processos do Bairro Social da Tapada do Mocho (BSTM) e identificação dos que ainda não se encontram concluídos, i.e. sem contrato definitivo
- 3) Elaboração de uma minuta de um contrato de gestão do património imobiliário afeto aos SSAP a celebrar entre a DGTF e os SSAP;
- 4) Participação na elaboração de uma minuta de protocolo de colaboração entre os SSAP e o Centro Social e Paroquial de Alcântara relativo ao Convento das Flamengas;
- 5) Sobre a regularização matricial e predial dos imóveis, estando esta situação dependente da entrega da gestão do património aos SSAP, enquanto não se efetivar a assinatura do contrato de gestão, tal competência só é possível ser exercida pela DGTF.
- 6) Elaboração, sempre que solicitado, dos contratos adicionais do BSTM, afim de possibilitar a transmissão da propriedade.

Serviço Responsável	Outros Serviços Interver	nientes		
DSAG / DFP				
Realização	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Grau de Realização	Não Realizado	П	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	x	Superado	Г
Material			-,			,		1,,		1

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – afetação a 10%; 1 Assistente Técnico – afetação a 5%.	Menor	х	Prevista	Maior	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativa	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

Aposentação de um técnico superior afeto à atividade a partir de 1 de março.

FICHA	DF	Δ\/	ΔΠ	ΔCÃO
IICIIA	UL	\neg v		7570

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	plementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna ciente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e operação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários tores dos SSAP.		
PROJETO/ ATIVIDADE	Ações de regularização das dívi	das de terceiros para com os SSA	AP.	4.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015

Identificar as dívidas existentes, interpelar os devedores para o seu pagamento voluntário e intentar os respetivos processos de cobrança coerciva.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Dívidas de contratos de arrendamento habitacional e não habitacional, contratos de concessão de exploração, apoios reembolsáveis a beneficiários e comparticipações dos organismos; **Indicador/Meta:** Tratar 250 processos de cobrança de dívidas em mora.

Objetivos Alcançados

Tratados 319 processos com vista à cobrança de dívidas em mora. Mais detalhadamente foram desenvolvidos: 45 ações executivas, 156 processos de injunção; 11 propostas interpelação judicial avulsa; 19 despachos de dívida incobrável; 8 em contencioso oficiada a AT; 69 acordos de pagamento; 1 convertido em apoio não reembolsável; 3 oficiados os herdeiros; 7 dívida prescrita.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DFP	DAS

Realização		Início	janeiro de 20	15			Fim	deze	mbı	ro de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75	%	75/100%		Realizado		Superado	х
	1.7/	5010	f . ~ =00/						_		_

-1	Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior – DSAG – Afetação a 70%; 1 Técnico Superior – DFP – Afetação a 10%; 1 Técnico Superior – DAS – Afetação a 10%; 1 Técnico Superior – DPB – Afetação a 5%:	Menor	Prevista	x	Maior	
L		1 Techico Superior – DPB – Aletação a 5%,					ш

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

Por um esforço conjunto dos trabalhadores envolvidos no objetivo conseguiu-se ultrapassar o número estimado de processos de cobrança de dívidas em mora.

				CÓDIGO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	plementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna iciente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e operação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários tores dos SSAP.			
PROJETO/ ATIVIDADE	Avaliação da qualidade – apli dados e elaboração de relatório		nento estatístico de	4.7	
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015	

Objetivos Específicos

Aferir o grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pelos SSAP, no âmbito das atividades socioculturais, equipamentos de férias, refeitórios e relações públicas (função atendimento). Elaborar relatórios analíticos comparativos, integrando proposta de eventuais medidas corretivas de acordo com os resultados alcançados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** Nível médio de satisfação dos beneficiários por área, de acordo com o seguinte: Atividades/Equipamentos socioculturais: [4:4,5]; Refeitórios: [3:3,75]; Relações Públicas: [4:4,75].

Objetivos Alcançados

Atividades/Equipamentos socioculturais: 9.538 questionários - 4,64;

Refeitórios: 3.965 questionários – 4,06;

Relações Públicas (atendimento): 219 questionários – 4,67.

Até 31 dezembro, foram tratados 13.722 questionários e elaborados 27 relatórios analíticos.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG /DPTTI	DSAS/DSGR

Realização		Início	Início janeiro de 2015				Fim	deze	dezembro de 2015			
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%		25/50%	50/75%	Γ	75/100%		Realizado	х	Superado	
Afetação de Recursos	3 Técnicos Supe	eriores –DPT	ΓI - afe	etação a 25%				Ŧ		П		

Afetação de Recursos Humanos	2 Assistentes Técnicos – Secretariado - afetação a 15% 5 Assistentes Técnicos - DA- afetação a 2%	Menor		Prevista		Maior	х	
---------------------------------	---	-------	--	----------	--	-------	---	--

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

Foi necessário recorrer ao apoio das assistentes técnicas a exercerem funções de secretariado da Direção dos SSAP para introdução de dados dos questionários aplicados.

FICHA	DE	Δ\/	Δ1 1 <i>Δ</i>	CÃO
FICHA	DE	AV	~LI <i>F</i>	IÇAU

				CÓDIGO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	mplementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna ficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e coperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários etores dos SSAP.			
PROJETO/ ATIVIDADE	Boletim Informativo – Edições g	4.8			
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	Fim	dezembro de 2015	

Promover uma maior comunicação entre os Serviços Sociais, os organismos e os beneficiários, através da edição e envio do Boletim Informativo dos SSAP via correio eletrónico. Divulgar os serviços prestados pelos SSAP no âmbito das suas atribuições através de edições de carácter geral e outras sobre temáticas específicas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: geral; Indicador/Meta: N.º de edições gerais e temáticas enviadas, de acordo com o seguinte: Edições gerais – 4; Edições temáticas - 2.

Objetivos Alcançados

Em 2015 foram produzidas e enviadas através de endereço eletrónico aos beneficiários, organismos e subscrições no portal dos SSAP, 4 edições do Boletim Informativo, de carater geral e 2 edições temáticas. Cada edição do Boletim Informativo foi enviada para cerca de 26.000 endereços eletrónicos.

Serviço Responsável	Outros Servi	ços Interve	nient	es								
DSAG /DPTTI	DSAS/DSGR											
Realização		Início		janeiro de 2	015	i			Fim	deze	mbr	o de 2015
Grau de Realização	Não Postizado	0/25%	T	25/500/		F0/7F9/	Т	75 /1009/	\top	Doolizado		Cuparada

Afetação de Recursos	2 Técnicos Superiores – afetação a 10%	Menor	Prevista	T,	Maior	
Humanos	1 Técnico Informática – afetação a 10%	ivierioi	FIEVISIA	^	IVIAIOI	

50/75%

75/100%

Realizado

Superado

25/50%

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

Justificação dos Desvios

Material

Não Realizado

0/25%

										_		
			FICHA	DE AVA	ALIAÇÃ	0						
										CÓ	DIGO	
OBJETIV ESTRATÉGICO	eficiente para n cooperação, da	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.					ão e) e				
PROJETO ATIVIDAD	📉 Estudo de diagn	óstico do un	niverso de b	eneficiári	os dos SSA	AP.				4	1.9	
CALENDARIZAÇÃ	0	Inío	cio	janeiro d	e 2015			Fim	ju	nho	de 2015	
Objetivos Específicos												
Âmbito, Indicador(es) e N	Лeta(s)											
Âmbito: Unidades orgânicas	dos SSAP; Indicado	r/Meta: Ent	rega do rela	atório ent	re 15 a 30	de jui	nho.					
Objetivos Alcançados												
Foi apresentado o relatório f das seguintes variáveis: géne									ciários titulare	es e t	familiares, ao nível	
Serviço	Outros Serviço	s Interven	ientes									
Responsável DSAG /DPTTI	DSAS/DSGR											
Realização		Início	janeir	o de 2015	5			Fim	dezei	mbre	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/	′50%	50/75%	6	75/100%		Realizado	х	Superado	
Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos Super 1 Técnico Inform						Menor		Prevista	х	Maior	
Afetação de Recursos		timado				ecuta	ido	F	% d	% da Previsão		
Financeiros	Despesas	Despesas Administrativas 0,00€				0%						

Tindricen 65	Despesas Administrativas	0,00€	070
Justificação dos Desvios			

	CÓDIGO
Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e	4
	~

setores dos SSAP.

PROJETO/
ATIVIDADE

setores dos SSAP.

Plataforma virtual de apoio ao estudo – Mediação da oferta e procura de livros escolares usados e apoio de explicações – Fase I.

4.10

CALENDARIZAÇÃO Início janeiro de 2015 Fim dezembro de 2015

Objetivos Específicos

Mediar a oferta de livros escolares usados, promovendo a sua reutilização, bem como do apoio através de explicações, entre os beneficiários dos SSAP, com recurso a plataforma virtual.

FICHA DE AVALIAÇÃO

cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP; Indicador/Meta: Apresentação dos requisitos técnicos da plataforma entre 1 e 31 de dezembro.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado, em articulação com a DAS, o levantamento dos requisitos técnicos da aplicação informática de suporte ao projeto.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI	DAS

Realização		Início	jā	aneiro de 2	015			١	Fim dez	emb	ro de 2015	
Grau de Realização	Não Realizado	0/25%		25/50%		50/75%	75/100%		Realizado	$ _{x}$	Superado	
Material	Nao Realizado	0/23/0		23/30/0		30/73/0	73/100/0		Realizado	<u></u> _	Superado	

Afetação de Recursos	2 Técnicos Superiores – afetação a 10% (1DPTTI/1DAS)	Monor	Drovista	x	Major	
Humanos	1 Técnico Informática – afetação a 10%	Menor	Prevista	^	Maior	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%

		FI	CHA	DE AV	ALIAÇ	ÃO						
										CÓ	DIGO	
OBJETIVO	Implementar, desen											
ESTRATÉGICO											4	
	cooperação, da qua setores dos SSAP.	resultarac	proje	tos tran	sversais	articui	ados entre os v	arios				
PROJETO/		de Inforr	nação	para G	estão d	de Rela	acionamento co	m o			44	_
ATIVIDADE	Beneficiário (SIGERB)									4	.11	
CALENDARIZAÇÃO		Início		janeiro d	de 2015			Fim	jι	ınho	de 2015	
Objetivos Específicos		'					1	I	1			
												_
Assegurar a operacionalidade	das funcionalidades do	portal dos	SSAP e	promov	er altera	ções de	e melhoria numa	persp	etiva de corre	eção	evolutiva.	
Âmbito, Indicador(es) e M	eta(s)											_
/ maica de la companya de la company												_
Âmbito: geral.												
												_
Objetivos Alcançados												_
Foram realizadas todas as so	olicitações relativas a t	trabalhos d	e assist	tência a	o Portal	dos SS	SAP com vista à	corre	ção de anor	nalia	s e introdução o	et
melhorias.												
												_
Serviço	Outros Serviços Int	tervenient	es									
Responsável	-											_
DSAG / DAPTTI/Informática	DSAS/DSGR											
Realização	lı lı	nício	janeir	o de 201	15			Fim	deze	mbr	o de 2015	
•												_
Grau de Realização			т —	— т	Т.		1	Т				_
Material	Não Realizado (0/25%	25/	/50%	50/7	5%	75/100%		Realizado	x	Superado	
Iviaterial												_
Afetação de Recursos	1 Técnico Superior – a	ıfetacão a 5º	<u>~</u>									_
Humanos	2 Técnicos Informática			e 15%			Menor		Prevista	x	Maior	
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •										_
Afetação de Recursos	Estima	ado				Execut	ado		% (la Pi	revisão	_
Financeiros	12.000,	00 €				12.295,0	08€			102		_
Justificação dos Desvios						/-	-					_
Justinicação dos Desvios												_

			DE AVAI	IACÃO						
	· ·	ICHA I	JE AVAI	JAÇAU						
									CÓ	DIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO ESTRATÉGICO Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão inte eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de açã cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vá setores dos SSAP.									4	
PROJETO ATIVIDAD	Promocão da Acessibilidade do	Portal d	os SSAP – I	ENDEF II.					4	.12
CALENDARIZAÇÃO) Início		janeiro de	2015			Fim	deze	emb	oro de 2015
Objetivos Específicos		'								
Âmbito, Indicador(es) e N Âmbito: Geral; Indicador: A	1eta(s) cessibilidade média da área públic	a do po	rtal = ∑ ĺn	dice Acess	Moi	nitor de cada	página	ı/ nº de págiı	nas	da área pública d
portal; Meta: Acessibilidade		a uo po	itai – Z III	uice Acess	IVIOI	ilitor de cada	pagiii	i/ II= ue pagii	ıas	ua area publica ui
Objetivos Alcançados										
Após correção de não confoi valor 6,7.	rmidades ao nível dos conteúdos d	o portal	, o Índice (de acessibil	idad	de média, med	dida pe	lo Índice Ace	ssM	onitor situou-se no
Serviço	Outros Serviços Intervenien	tes								
Responsável DSAG / DPTTI / Informática										
D3AG / D1 111 / Illiotillatica										
Realização	Início	janeiro	de 2015				Fim	deze	mbr	o de 2015
Grau de Realização Material	Não Realizado 0/25%	25/	50%	50/75%		75/100%		Realizado		Superado
Afetação de Recursos Humanos	1 Especialista de Informática – a	fetação a	a 60%			Menor		Prevista	х	Maior
Afetação de Recursos Financeiros	Estimado Despesas Administrativas	<u> </u>		Exec		do		% c	a P	revisão %
Justificação dos Desvios										

	RELATORIO DE ATIVIDADES 2015								
		_		_		_	_	_	
		FICHA I	DE AVALIAÇ	ÃO					
								CÓI	DIGO
	OBJETIVO Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interestada eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de açã cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vá setores dos SSAP.								4
PROJETO, ATIVIDADE	. ' '	os tecnoló	gicos aos utente	s do Cen	tro de Férias de			4.	13
CALENDARIZAÇÃO	Início	0	janeiro de 2015			Fim	dez	embr	o de 2015
Objetivos Específicos		<u>'</u>							
Àmbito, Indicador(es) e Meta(s) Âmbito: Utentes do Centro de Férias de Évora. Indicador e Meta: Relatório de viabilidade; Instalação de, pelo menos, dois pontos de acesso à internet. Objetivos Alcançados									
Objetivos Alcançados	e Férias de Evora. Indicador e M o	eta: Relato	ório de viabilidad	le; Instala	ação de, pelo mo	enos,	dois pontos	de ac	esso à internet.
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente,	è Férias de Evora. Indicador e M o à data, não reunia a capacidad o processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês d	de necessá	ária para a impl do o âmbito aos	ementaç	ão do projeto (em pa	arceria com	os SS	SAP, foi por estes
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente,	à data, não reunia a capacidac o processo aquisitivo do serviço	de necessá o, alargano de outubro	ária para a impl do o âmbito aos	ementaç	ão do projeto (em pa	arceria com	os SS	SAP, foi por estes
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente, Lisboa. A implementação do posição de serviço	à data, não reunia a capacidac o processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês o	de necessá o, alargano de outubro	ária para a impl do o âmbito aos	ementaç	ão do projeto (em pa	arceria com	os SS	SAP, foi por estes
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente, Lisboa. A implementação do posição de serviço Responsável	à data, não reunia a capacidac o processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês o	de necessá o, alargano de outubro entes	ária para a impl do o âmbito aos	ementaç	ão do projeto o s de convívio (L	em pa	arceria com e Porto) e (os SS	SAP, foi por estes
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente, Lisboa. A implementação do posição de la constant de	à data, não reunia a capacidad o processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês Outros Serviços Intervenie	de necessá o, alargano de outubro entes janeiro	ária para a impl do o âmbito aos o.	ementaçi 5 Centro	ão do projeto o s de convívio (L	em pa	arceria com e Porto) e (os SS	SAP, foi por estes o de formação em
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente, Lisboa. A implementação do posição de la constant de	à data, não reunia a capacidad o processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês Outros Serviços Intervenie	de necessá o, alargano de outubro entes janeiro 25/	ária para a impl do o âmbito aos o. o de 2015	ementaçi 5 Centro	ão do projeto o s de convívio (L	em pa	arceria com e Porto) e C deze	os SS Centro	SAP, foi por estes o de formação em o de 2015
Objetivos Alcançados Considerando que a eSPap, conduzido, autonomamente, Lisboa. A implementação do posição de Responsável DSAG / DPTTI / Informática Realização Grau de Realização Material Afetação de Recursos	à data, não reunia a capacidado processo aquisitivo do serviço projeto decorreu durante o mês do decorreu durante o mês de decorreu durante o mês decorreu durante durante decorreu	de necessá o, alargano de outubro entes janeiro 25/	ária para a impl do o âmbito aos o. o de 2015 250% 50/3	ementaçi 5 Centro	ão do projeto os de convívio (L	em pa	deze	os SS Centro	SAP, foi por estes o de formação em o de 2015

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
inanceiros	10.000,00€	423,40€	4%
ustificação dos Desvios			

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	onsolidar ações conducentes a beneficiário. Implementar uma o projetos transversais articula	dinâmica de ação e	4
PROJETO/ ATIVIDADE	Reequipamento do parque de r	nicroinformática.		4.14
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	dezembro de 2015	

Objetivos Específicos

Dotar a secção de expediente de equipamento de digitalização de documentos adequado à prossecução da sua atividade; Diminuir o grau de obsolescência do parque de microinformática.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: SSAP; Indicador: № de equipamentos de digitalização. Taxa de Renovação de Computadores de Secretária: № de PCs com menos de 4 anos / № total de PCs. Metas: № de equipamentos de digitalização> 2; Taxa de Renovação> 30%.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado o levantamento das necessidades solicitado pela UMC, resultando no Procedimento de agregação n.º 8/UMC/MF/2015.

O equipamento solicitado foi entregue em novembro. O procedimento para aquisição de computadores portáteis ficou deserto, pelo que se aguarda abertura de novo procedimento.

A taxa de renovação dos postos de trabalho cifrou-se em 36%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI /Informática	Entidade Externa

Realização		Início	janeiro de 2	015	5			F	im	deze	mbr	o de 2015	
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%		50/759	%	75/100%		Realizado)	х	Superado	
Afetação de Recursos	1 Especialista de 2 Técnicos de In		-				Menor	T	Prevista		х	Maior	Π

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão
Financeiros	35.000,00 €	24.513,88€	70%

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	eficiente para melhor servir o	onsolidar ações conducentes a beneficiário. Implementar uma o projetos transversais articula	dinâmica de ação e	4
PROJETO/ ATIVIDADE	Controlo de Qualidade na Comu	unicação Digital.		4.15
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2015	dezembro de 2015	

Objetivos Específicos

Melhorar a qualidade da comunicação veiculada através dos meios digitais por adoção de boas práticas do marketing digital, em particular, ao nível da usabilidade, da acessibilidade e da simplificação de linguagem.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Geral; Indicador: N.º de ações de melhoria; Meta: N.º de ações de melhoria> 3.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas as seguintes ações de melhoria:

- 1ª ação de melhoria: Boletim Informativo dos SSAP: novo layout, construção de um produto acessível, formalmente correto e responsivo;
- 2ª ação de melhoria: Normalização das assinaturas de correio eletrónico;
- 3ª ação de melhoria: Disseminação de regras para a correta utilização do correio eletrónico em contexto profissional;
- 4ª ação de melhoria: Aumento do patamar de acessibilidade e da correção das linguagens formais da INTRANET;
- 5ª ação de melhoria: Adição de marcadores no Google Maps para facilitar a identificação e localização, pelos cidadãos, da sede dos SSAP, da Estalagem do Cruzeiro e da Pousada de Évora.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI / Informática	

Realização		Início	cio janeiro de 2015				Fim	dezei	dezembro de 2015		
Grau de Realização Material	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75	%	75/100%		Realizado		Superado	х
Afetação de Recursos 1 Especialista de Informática – afetação a 30%								\Box			

Humanos 2 Técnicos de Informática – afetação a 20%	Afetação de Recursos	1 Especialista de Informática – afetação a 30%	Monor	Drovista	l,	Maior	
	Humanos	2 Técnicos de Informática – afetação a 20%	Menor	Prevista		IVIAIOI	

Afetação de Recursos	Estimado	Executado	% da Previsão			
Financeiros	Despesas Administrativas	0,00€	0%			

Projeto/Atividade	ATIVI	DADES NÃO E	ÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS									
Serviço Responsável	DSAG/DSAS/DSGR											
Calendarização	Início	janeiro de	de 2015 Fim dezembro de 2015)15			
. = 11 (15)	DEC DDEL #674.6		GRAU DE REALIZAÇÃO									
ATIVIDA	ADES PREVISTAS		Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado			
1. Prestar apoio administrativo e té	écnico às unidades orgânicas;							х				
Produzir material gráfico (cartazo iniciativas dos SSAP;	es, folhetos, entre outros) par	ra divulgação das						Х				
3. Gerir as reservas de equipamento	os sociais;.							х				
4. Gerir os conteúdos do Portal;								х				
5. Divulgar as iniciativas dos SSAP;								х				
 Gerir pedidos de intervenção (r abate e transferências; 	eparações), pedidos de mate	erial, pedidos de						х				
7. Elaborar o Plano de Atividades e	o QUAR dos SSAP de 2016;							х				
8. Elaborar o Relatório de Atividade	es dos SSAP de 2014;							х				
9. Monitorizar o Plano de Atividades e QUAR;								х				
10. Elaborar o relatório trimestral da execução orçamental de 2015;								х				
11. Preparar e elaborar a proposta de orçamento de 2016;								х				
12. Gerir o encerramento contabilístico e de prestação de contas de 2014;								х				
13. Organizar os procedimentos e a bens e serviços e empreitadas de ob								х				
14. Assegurar os envios mensais DGO;	e trimestrais dos dados de	execução para a						х				
15. Assegurar o registo das despes	as e o pagamento das mesma	ıs em tempo;						х				
16. Assegurar o registo permanente da receita dos Serviços;								х				
 Assegurar a gestão dos recursos informáticos afetos aos SSAP e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores (helpdesk); 								х				
18. Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel;								х				
19. Garantir a manutenção dos equipamentos sociais;								х				
20. Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal;								х				
21. Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários;								Х				
22. Assegurar o processamento das	s remunerações e outros abor	nos do pessoal;						х				
23. Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho;								х				
24. Elaborar o Balanço Social;								х				

25. Assegurar a receção, registo e distribuição interna, da correspondência entrada nos serviços e garantir a expedição da correspondência dos SSAP, para outras entidades;	х
26. Analisar as candidaturas a beneficiários dos SSAP e elaboração das propostas para admissão;	х
27. Inscrever e atualizar dados dos beneficiários na base de dados;	Х
28. Atualizar em permanência a nomenclatura dos Ministérios, Organismos, tipo de autonomia;	Х
29. Realizar atendimento presencial e telefónico do público, em geral;	Х
30. Promover a aplicação de medidas de aperfeiçoamento organizacional e de modernização administrativa, bem como assegurar procedimentos incluídos nos conceitos de qualidade em serviço público;	Х
31. Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação.	х

BALANÇO SOCIAL