MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

Relatório de Atividades

2016

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	7
II. Organograma	18
III. Autoavaliação dos SSAP	19
1. QUAR 2016	19
2. Análise dos resultados dos restantes projetos	21
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP	23
4. *Benchmarking*	25
4.1. Interno	25
4.2. Externo	27
5. Plano para a Igualdade de Género do Ministério das Finanças	27
6. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência	28
7. Modernização Administrativa	29
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	32
8.1. Apresentação esquemática SCI	32
8.2. Avaliação do SCI	34
9. Recursos	39
9.1. Humanos	39
9.2. Financeiros	42
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	43
11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços	44
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	46
12.1. Síntese de realização material	47
12.2. Matriz (designação dos projetos)	48
IV. Balanço social sintético	50
V. Avaliação final	55
1. Apreciação qualitativa e quantitativa e menção do dirigente máximo do serviço	55
2. Conclusões prospetivas	56
VI. Anexos	57
- QUAR 2016	58
- Fichas de avaliação dos projetos	61
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	63
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	69
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	92
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPB/DFP/DPTTI	104
Atividades não enquadradas em programas	116
- Balanço social	118

SIGLAS DOS SSAP

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

OUTRAS

AP	Administração Pública
AQ-RC	Acordo Quadro – Refeições Confecionadas
ARS	Administração Regional de Saúde
AVAC	Aquecimento Ventilação e Ar Condicionado
CAF	Estrutura Comum de Avaliação
CCASC	Conselho Consultivo para a Ação Social Complementar
CCD	Centro Cultura e Desporto
C.E.	Classificação Económica
CET	Curso de Especialização Tecnológica
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
DECO	Defesa do Consumidor
DGLAB	Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
DGO	Direção Geral do Orçamento
ENDEF	Estratégia Nacional para a Deficiência
EPCI	Escola Profissional de Comunicação e Imagem
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFIP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
GPEARI	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
HACCP	*Hazard Analysis and Critical Control Point* [Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos]
IAPMEI	Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
ITED	Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios
IVR	*Interactive Voice Response*
JOUE	Jornal oficial da União Europeia

MF	Ministério das Finanças
MU	Ministério do Ultramar
OSMOP	Obra Social do Ministério das Obras Públicas
PNI	Plano Nacional para a Igualdade
PSTIC	Plano Setorial para as Tecnologias de Informação e Comunicação
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
SCI	Sistema de Controlo Interno
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Policia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UMC	Unidade Ministerial de Compras
VC	Valor Crítico
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.º49/2012 de 29 de fevereiro).

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

a) Contribuir para a definição de um sistema coerente de ação social complementar e transversal a toda a Administração Central do Estado e assegurar a sua implementação;
b) Propor a definição das condições de acesso aos benefícios de ação social complementar;
c) Garantir a gestão dos benefícios de ação social complementar;
d) Assegurar uma adequada gestão das receitas, designadamente as provenientes de quotizações;
e) Recolher e manter permanentemente atualizada informação estatística sobre o universo de beneficiários e de benefícios concedidos.

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

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

Os objetivos definidos no âmbito do QUAR traduzem a estratégia prosseguida por estes Serviços. A análise dos seus resultados permite constatar que o desempenho dos serviços foi positivo, porquanto três dos cinco objetivos definidos, se encontram superados, estando os restantes atingidos.

Ao nível dos indicadores verifica-se que, dos doze, metade destes foram superados, encontrando-se os demais 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 (20 ações); apresentação de relatório de diagnóstico sobre a adaptação dos equipamentos de férias e lazer – Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota e Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa; requalificação do Centro de Convívio da Rua Costa Cabral no Porto; aumento da acessibilidade média da área pública do portal.

- Aumento, na ordem dos 12,38%, do número de protocolos celebrados face ao ano anterior.
- Aumento, na ordem dos 17%, do número de beneficiários abrangidos nas áreas das atividades lúdicas e formação sénior.

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita à contínua requalificação de refeitórios, somando em 2016, 23 equipamentos requalificados, a que acresce ainda a receção de um novo refeitório instalado na Presidência da Republica.

Para o integral cumprimento das atribuições dos SSAP, contribuíram, não só, os projetos elencados no âmbito do QUAR, mas também os restantes projetos, apresentando-se a seguir uma breve análise da sua evolução e resultados mais relevantes, 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

Através da dinamização de atividades fixas e móveis, de interesse individual e coletivo dos nossos beneficiários aposentados, os cinco centros de convívio (três em Lisboa e dois no Porto) contaram com uma frequência média mensal de 5.748 participantes, valor muito similar ao do ano transato. Importa referir que os beneficiários mantêm cada vez mais um papel ativo na vida destes espaços, demonstrando o seu sentimento de pertença.

A formação sénior, permitiu contribuir para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento e ao seu papel na sociedade atual. Através do treino de competências na área das TIC, é facultado o acesso à informação e serviços que integram o dia a dia dos beneficiários. Através de ações de formação em temáticas diversas, promoveu-se o bem estar físico e social, minimizou-se o isolamento, elevou-se a auto estima e

potenciaram-se novas aprendizagens sociais e culturais, contribuindo para um envelhecimento ativo e melhoria na qualidade de vida dos participantes .
Neste contexto, realizaram-se 315 ações de formação, sendo 223 na área das TIC e 92 noutras temáticas, com a frequência de 2.745 formandos.
Salienta-se que, para além das ações de formação, foram desenvolvidas outras atividades formativas (*Workshops* e Palestras), contando-se com 207 participações.

No âmbito das "Férias Sénior" realizaram-se em Portugal Continental 39 turnos. Através de rotas, turnos de férias e de termas, abrangeram-se 1.755 participantes, valor acima do previsto em plano. Apostou-se em novos locais, nomeadamente, Rota da Costa Vicentina - Sines, Rota de Elvas, Rota da Costa Azul – Sesimbra que incluiu passeio de barco no Sado. Salienta-se a programação de iniciativas, neste âmbito, com partida do Porto, para facilitar o acesso aos beneficiários aposentados do norte.

Os circuitos de fim de semana foram desenvolvidos nos equipamentos de férias destes Serviços Sociais com partidas de Lisboa e Porto. Pela 1.ª vez, foram também promovidos circuitos em Évora. Realizaram-se, como previsto, 15 circuitos, abrangendo 371 beneficiários, número superior ao do ano transato.

Proporcionaram-se na época natalícia, em Lisboa e no Porto, momentos de convívio entre os beneficiários seniores para comemorar esta quadra. Ainda neste contexto, realizou-se pela primeira vez a atividade "Natal no Minho" essencialmente dirigida aos beneficiários aposentados e respetivos cônjuges, em situação de maior isolamento e vulnerabilidade social. Abrangeram-se, no total destas iniciativas, 1.548 beneficiários aposentados.

Atividades para crianças e jovens

Destinadas a crianças e jovens, filhos ou equiparados dos beneficiários dos SSAP, desenvolveram-se diversas atividades no decorrer das interrupções escolares da Páscoa, verão e Natal, tendo-se abrangido, no total, 948 participantes com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos. Os campos de férias não residenciais e/ou residenciais que visam essencialmente ocupar, de forma construtiva e lúdica, o tempo livre das crianças e dos jovens, decorreram em Lisboa e nos equipamentos de férias destes serviços, na Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa, na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota e na Estalagem de Évora. Contribuíram para o resultado atingido, as atividades desenvolvidas, tendo por base uma componente desportiva, cultural e pedagógica, superando as expetativas pela forte adesão dos participantes.

As atividades lúdicas e culturais realizadas aos fins-de-semana com o objetivo de fomentar o desenvolvimento pessoal e social de crianças entre os 6 e os 12 anos, decorreram na cidade de Lisboa e concelhos limítrofes. Estas atividades abrangeram 675 crianças, cujo interesse em participar se mantem, razão porque se torna importante a sua continuidade.

Para comemorar a época natalícia, foi proporcionado aos filhos ou equiparados de beneficiários, com idades entre os 3 e os 12 anos, a possibilidade de assistirem a espetáculos de circo, acompanhados por um progenitor. Estas sessões, que decorreram nas cidades do Porto e de Lisboa, abrangeram 15.083 participantes.

Atividades para beneficiários no ativo

Destinados aos beneficiários no ativo, foram realizados 6 fins-de-semana com alojamento na Casa Alice Félix (Sta. Cruz da Trapa), Estalagem do Cruzeiro (Aljubarrota) e Estalagem de Évora. Pelo segundo ano consecutivo, com partida e chegada a Lisboa, 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 8 passeios culturais de 1 dia a Abrantes, Alcácer do Sal, Caldas da Rainha, Coimbra, Peniche, Península de Setúbal, Salvaterra de Magos e Sintra, com partida e chegada a Lisboa. No total das atividades realizadas abrangeram-se 518 participantes.

Para além destas, realizaram-se ainda 56 visitas culturais de meio-dia, nas regiões de Lisboa e Porto, abrangendo 1.163 participantes.

De realçar que estas atividades são cada vez mais procuradas pelos beneficiários com especial incidência na região de Lisboa.

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 950 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 7,5%, correspondendo ao acréscimo de mais 66 protocolos..

3. Promoção da saúde

Com o objetivo de fomentar uma atitude preventiva e contribuir para a conceção positiva da saúde, realizaram-se 46 ações em diversos organismos da Administração Pública, entre rastreios, palestras e ações de sensibilização sobre hábitos e estilos de vida saudáveis, abrangendo 3.793 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

Os Equipamentos de Férias e Lazer que os SSAP disponibilizam em Sta. Cruz da Trapa, Aljubarrota, Outão, Évora, São Pedro do Sul e Lisboa, têm merecido uma atenção especial, o que muito contribuiu para a sua valorização e rentabilização. A Casa Alice Félix, Estalagem do Cruzeiro e Estalagem de Évora estão prioritariamente vocacionadas para a realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas pelos SSAP, sendo também facultadas a beneficiários nos termos do regulamento de utilização dos equipamentos sociais.

Foram efetuadas obras de remodelação na Estalagem de Évora, disponibilizando mais 4 quartos aos beneficiários.

A contínua aposta na requalificação permitiu obter taxas de ocupação mais elevadas, tendo sido registado um total de 21.288 dormidas, valor muito superior às metas previamente estabelecidas. Ao alargar o leque de oferta destes equipamentos, disponibiliza-se também uma resposta social de qualidade.

Em 6 de abril foi assinado auto de entrega das instalações da Pousadinha da Tocha ao Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais.

5. Atribuição de apoios sociais

No corrente ano foram submetidos a análise 458 processos de apoio social, dos quais 387 corresponderam maioritariamente a pedidos de natureza económica para fazer face a despesas relacionadas com a saúde, habitação e apoio a agregados familiares em condições socialmente gravosas e urgentes. Os restantes 71 processos foram relativos a incumprimento no âmbito da atribuição de apoios reembolsáveis. O tratamento destes processos implica a reanálise das condições socio económicas dos beneficiários com vista à redefinição/retoma do plano de reembolsos e/ou 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 acréscimo na ordem dos 20,66% relativamente a 2015.

O carater complementar e eventual dos apoios pecuniários concedidos e a consequente exclusão de uma percentagem significativa de beneficiários dos critérios desse apoio, obriga à 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.

Neste contexto, sentiu-se a necessidade de se dinamizar cada vez mais as relações interinstitucionais com Entidades e Serviços congéneres do setor público e social. Perante este intento, foi implementado no presente ano um projeto cuja meta era estabelecer 10 a 15 parcerias com Entidades e Serviços que nos venham a proporcionar respostas mais eficazes às necessidades dos nossos beneficiários. Para o efeito foram realizadas reuniões interinstitucionais com 15 Entidades/Serviços da área da saúde, emprego, ação social, nomeadamente com:

- Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade da Santa Misericórdia de Lisboa ;
- Unidade de Desenvolvimento Social e Programas do Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal;
- Núcleo de Desenvolvimento Pessoal e Social do Instituto da Segurança Social;
- Núcleo de Ação Social da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Hospitais e Centros Hospitalares do Distrito de Lisboa;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional em Lisboa.

Em sequência da nova dinâmica implementada, verifica-se um crescimento significativo do 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 2015 um ligeiro decréscimo do n.º global de pedidos, na ordem dos 6,1%.

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.*
As taxas de execução material fixaram-se em *cumprido*, importando salientar os seguintes dados, apesar do decréscimo dos dias úteis em comparação com 2015 (menos cinco dias):

- No primeiro projeto, registou-se um aumento global do fornecimento de refeições de 2,93%;

  O fornecimento de refeições em regime de self (refeição completa) registou, pela primeira vez desde 2008, uma subida face ao ano anterior (2,20%);

  A ponderação do fornecimento em regime de self de 0,5%, face ao fornecimento em snack, invertendo tendência decrescente iniciada a partir de 2012;
- No segundo projeto, verificou-se um aumento do número de refeições em 0,54%, mantendo tendência crescente iniciada em 2015;

  Crescendo a ponderação das refeições fornecidas no âmbito de protocolos sem despesa para os SSAP, 7% por oposição a 1,8% registado em 2015.

Paralelamente, por significativa, realça-se o aumento das visitas de monitorização e fiscalização do cumprimento das obrigações que impendiam sobre o fornecedor de refeições, de 117, em 2015, para 414, em 2016, que, permitindo superar a meta fixada, se crê terá contribuído diretamente para o aumento do grau médio de satisfação dos utentes para 4,13.

Noutra vertente, foi monitorizado o impacto do *upgrade* ao sistema de venda automática de senhas de refeição, cujo processo de implementação terminou no fim de 2015, concluindo-se pelo sucesso das melhorias introduzidas, tanto na relação com o utente, com aumento da rapidez das operações de carregamento e descarregamento de senhas em cartão, como no suporte às tarefas desenvolvidas em *back office*, com acréscimo da autonomia dos SSAP no acesso imediato a dados indispensáveis à resolução de questões suscitadas pelos utentes, diminuindo o tempo de resposta necessário.
Este sucesso é mensurável diretamente na percentagem de senhas fornecidas através deste sistema – 98,55% –, por comparação com o valor registado em 2015 – 95,24 %–, que, também, permitiu superar a meta fixada.

Regista-se, ainda, a diminuição da despesa executada em 42,6% com manutenção de equipamentos hoteleiros, decorrente da transferência da responsabilidade para o

fornecedor de refeições pela sua garantia no que concerne aos equipamentos afetos aos refeitórios, ficando excluídos os afetos exclusivamente ao serviço de cafetaria e snack.
Por fim, 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 assunção da gestão de um novo refeitório, instalado na Presidência da República, Palácio de Belém, 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 DGAE e da IGF.

7. Gestão interna

Na sequência da fixação do objetivo estratégico para o triénio 2014-2017 "Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre organismos/beneficiários dos SSAP", têm vindo os Serviços a investir numa melhor gestão da comunicação, nomeadamente, na comunicação externa (dando-se a conhecer) e na análise de opinião do universo a quem se destinam.

Com o propósito de uma melhor promoção e divulgação dos SSAP, durante o ano de 2016, foram concebidas, em cooperação com três estagiários da Escola Profissional de Comunicação e Imagem (EPCI), três ferramentas de comunicação, a saber: vídeo institucional, vídeos dos equipamentos de férias e lazer e folheto ilustrativo das iniciativas a cargo dos SSAP. Estas ferramentas de comunicação foram já utilizadas no âmbito de sessões de apresentação dos SSAP na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa e no Instituto Nacional de Emergência Médica.

Ainda, na sequência do investimento em comunicação e de forma a satisfazer o cidadão que procura os Serviços, foi implementado nos SSAP, um sistema de atendimento telefónico automático tendo o mesmo contribuído para um atendimento mais eficiente e eficaz, quer a nível de rapidez, quer de encaminhamento para as respetivas áreas de atividade solicitadas.

Deu-se continuidade à edição e divulgação do Boletim Informativo dos SSAP, privilegiando não só, as atividades dos Serviços bem como o contributo de organismos da Administração Pública e outros, cujas matérias sejam de interesse para a generalidade dos trabalhadores e aposentados. Contamos com a participação, em 2016, do Turismo de Portugal, Direção Geral de Saúde, Conselho de Prevenção da Corrupção, Policia de Segurança Pública, DECO e QUERCUS. Com o objetivo de proporcionar aos

beneficiários e leitores em geral do boletim, informação compilada por assunto, foi criado um espaço de informação temática no portal onde se encontram reunidos por tema, vários artigos extraídos das edições do Boletim Informativo.

Foi, também, criado um grupo de trabalho para uniformizar o processo de angariação, celebração, monitorização e divulgação de protocolos com entidades públicas e privadas em áreas de interesse para os beneficiários (educação, terceira idade, saúde, restauração e área comercial). A uniformização refletiu-se nas seguintes áreas:

- Layout portal;
- Minuta de protocolo;
- Publicitação e divulgação de protocolos.

Numa perspetiva de divulgação, reflexão e esclarecimento acerca do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas, foram realizadas duas ações, uma sessão formativa pelo Conselho de Prevenção da Corrupção subordinada ao tema "Ética, gestão pública e prevenção da corrupção na AP" destinada a dirigentes, coordenadores técnicos, juristas e trabalhadores com atribuições na área de planeamento e uma ação interna destinada aos trabalhadores.

No âmbito da gestão de recursos humanos e, por forma a melhorar o conhecimento do trabalho desenvolvido por cada trabalhador, foi iniciada a primeira fase do mapeamento de competências, através da aplicação de um questionário aos trabalhadores e apresentação do respetivo relatório analítico. No que se refere à formação profissional disponibilizada, verifica-se que, 85% dos trabalhadores, frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

Inerente a uma preocupação social e ambiental, foram desenvolvidas ações de sensibilização junto dos trabalhadores com vista à redução do consumo de papel de impressão, das comunicações postais e de energia elétrica com o apoio de instituições com competências nestas matérias.

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 global ponderada de 4,48, superior em 0,01 relativamente ao ano transato. Salienta-se que 12 das 16 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média superior a 4,50.

Dos 14.166 questionários tratados (mais 444 do que em 2015), cerca de 28% (3.945) foram aplicados nos refeitórios. A avaliação nesta área de atividade obteve uma satisfação média de 4,13, superior em 0,07 relativamente a 2015 – 4,06 e 0,32 se compararmos com 2014 – 3,81.

Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos trabalhadores e dirigentes intermédios relativamente ao desempenho dos serviços em 2016, obteve-se uma satisfação global média de 3,69, inferior em 0,02 relativamente ao ano anterior (3,71). Salienta-se que a taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de, aproximadamente 82%, superior em 1 ponto percentual relativamente à taxa de resposta apurada no ano anterior.

9. Tecnologias de informação

Os SSAP contribuíram para a construção do Plano Setorial TIC do Ministério das Finanças (PSTIC-MF) 2017 – 2020, integrando o grupo de trabalho constituído para o efeito. Do trabalho desenvolvido ao longo do ano, resultou a integração de seis medidas, de acordo com o seguinte esquema.

Medida 3 – Interoperabilidade

1. Integração automática de outros sistemas de faturação no Gerfip;
2. Criação de mecanismos eficazes de atualização dos dados dos beneficiários dos SSAP;
3. Implementação de novo meio de pagamento de refeições.

Medida 7 – Serviços eletrónicos

4. Renovação tecnológica da atual plataforma de Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário (SIGeRB) com disponibilização de novas funcionalidades;
5. Capacitar os SSAP com uma plataforma partilhada de gestão documental e de processos

Medida 8 – Inovação setorial

6. Plano para diminuir a iliteracia digital dos cidadãos aposentados beneficiários dos SSAP.

Foi iniciado, em articulação com a eSPap, o processo de virtualização das máquinas alojadas no centro de dados da eSPap, com a passagem para ambiente virtual da infraestrutura de suporte ao Sistema de venda eletrónica de senhas de refeição.

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

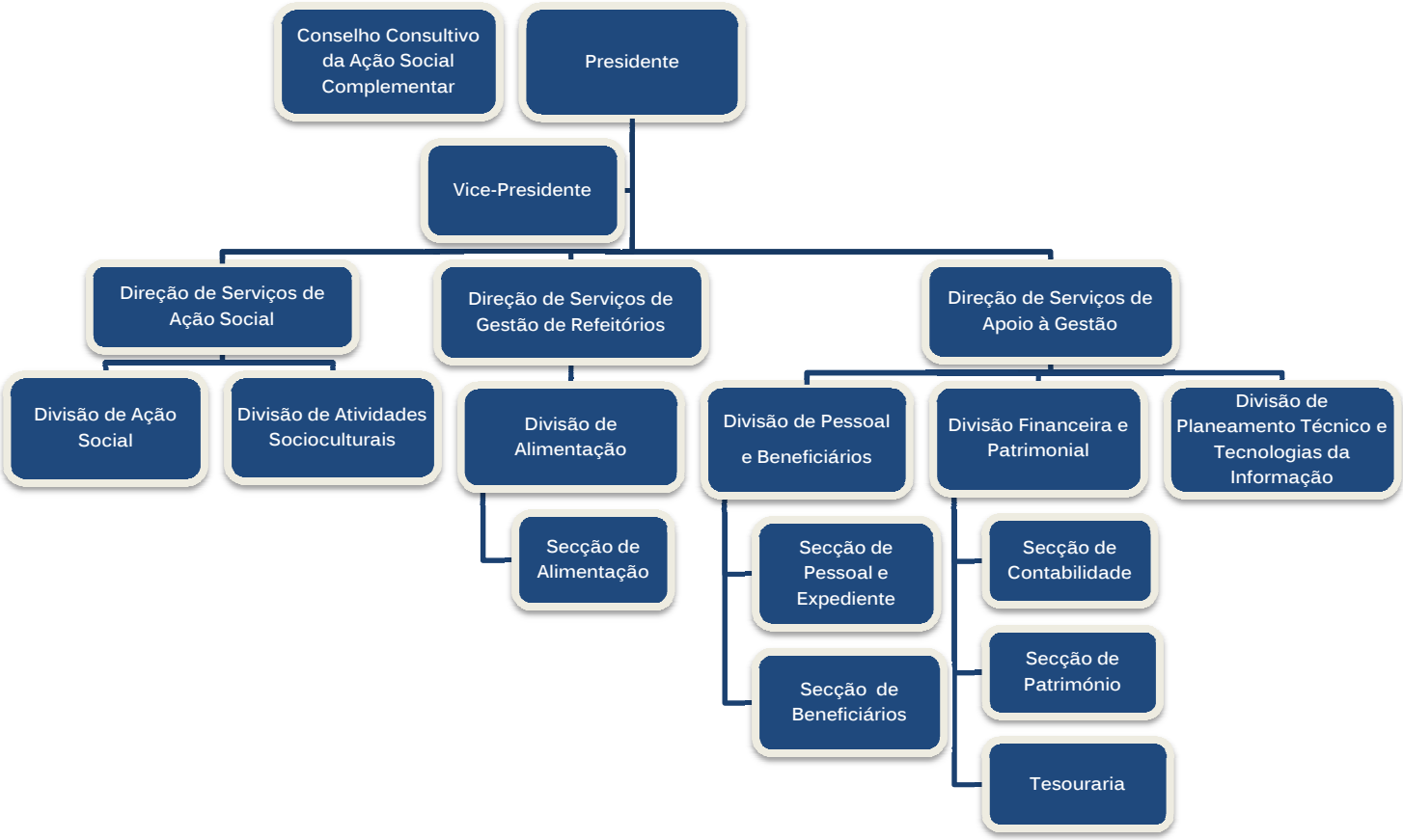
acessibilidade das tecnologias de apoio informático dos SSAP para obtenção do terceiro nível de conformidade", cujo horizonte temporal se situa entre 2014/2020, tendo-se procedido à correção de não conformidades do portal dos SSAP face às Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG) 2.0 do *World Wide Web Consortium,* elevando para 9 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.

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 de beneficiários, organismos e subscritores do portal (≈40.000); na formação em TIC dos restantes trabalhadores, na manutenção da disponibilidade do sistema de venda automática de senhas de refeição, do portal dos SSAP, da aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias.
Foi ainda alocado um técnico de informática para apoio programado aos beneficiários aposentados nas suas dúvidas no âmbito das tecnologias de informação e comunicação.

Por forma a sensibilizar para a segurança da informação (*malware*) e eficiência energética no posto de trabalho, foram desenvolvidas ações de esclarecimento junto dos trabalhadores sobre estas matérias.

I. 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.



II. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2016

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

Quadro 1 - QUAR 2016: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	**30,0**			**107,4%**	**Superado**
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	**70,0**			**105,00%**	**Superado**
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	20%	15;19 VC: 25	20	109%	Superado
Foram realizadas 20 ações sobre os seguintes temas: A Importância do *Gerontodesign;* Viver em Segurança na sua Casa (módulos I, II, III e IV); Jogos Didáticos Interativos em contexto de campos de férias para crianças e jovens – 8 ações; Ginástica Terapêutica e Recreativa; Envelhecimento Ativo – Qualidade de Vida; Visita à Pia do Urso; A importância da Postura e Movimento – Prevenção de Quedas; Bem-Estar, Autonomia e Produtos de Apoio; Medicamentos - Cuidados a ter; Prevenção do AVC. Foram abrangidos, no total, 1.040 beneficiários.					
IND2. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota	15%	275;305 VC: 245	274	109%	Superado
O Relatório de Diagnóstico de obras de beneficiação e melhoramento das acessibilidades foi entregue a 30 de setembro (274 dias).					
IND3. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa	15%	275;305 VC: 245	274	109%	Superado
O Relatório de Diagnóstico de obras de beneficiação e melhoramento das acessibilidades foi entregue a 30 de setembro (274 dias).					
IND4. Nº de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, do Centro de Convívio do Porto	35%	275;305 VC: 214	302	100%	Atingido
O auto de receção definitiva da obra foi assinado em 28 de outubro (302 dias).					

IND5. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice AcessMonitor	15%	8,7 VC: 10	9,0	106%	Superado
De acordo com Índice *AcessMonitor* a acessibilidade média da área pública do portal cifra-se no valor 9 numa escala de 1 a 10.					
O2. Consolidar e aumentar o número de protocolos/acordos com entidades públicas e/ou privadas	**30%**			**112,00%**	**Superado**
IND6. % de Protocolos/acordos celebrados face ao total de protocolos do ano anterior (2015=884)	100%	10% VC: 15%	12,38%	112%	Superado
Foram celebrados 109 protocolos, a que equivale um aumento de 12,38%, de acordo com o seguinte: 57 na área da saúde, 29 na área da educação e apoio aos seniores, 5 com unidades de restauração e 18 na área comercial.					
Eficiência	**30,0**			**199%**	**Superado**
O3. Aumentar o número de beneficiários nas áreas de atividades lúdicas para crianças e de formação sénior	**100,0**			**199%**	**Superado**
IND7. % de beneficiários abrangidos face aos alcançados em 2015 (2015=2913)	100,0	7,5% VC: 10%	17%	199%	Superado
Realizaram-se 315 ações de formação sénior abrangendo 2.745 formandos e 7 ações atividades lúdicas abrangeram-se 675 crianças, totalizando 3.420 beneficiários. Verifica-se um aumento de 17,44% comparando com igual período de 2015. Considerando que o valor crítico definido foi de 10% de aumento, a percentagem de aumento apurada – 17,44% implica uma taxa de realização de quase 200% que carece de justificação capaz, para evitar penalizações por parte do GPEARI.					
Qualidade	**40,0**			**100%**	
O4. 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	80%;85% VC: 100%	85%	100%	Atingido
Foram requalificados dois refeitórios, o n.º12, instalado na Inspeção Geral de Finanças e n.º 10, instalado na Direção Geral de Atividades Económicas, a que equivale uma percentagem de requalificação acumulada de 85%.					
IND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta	25,0	11%;14% VC: 15%	11%	100%	Atingido
Receção do refeitório instalado na Secretaria Geral da Presidência da República, a que equivale uma percentagem acumulada de 11%.					
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	**50,0**			**100%**	**Atingido**

IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	50,0	4,50;4,70 VC: 5	4,62	100%	Atingido
Foram tratados estatisticamente 9.980 questionários de satisfação, aplicados nas seguintes áreas: Participação social – ENDEF II; Promoção da saúde; Fins de semana e passeios para ativos; Campos de férias; Atividades lúdicas e culturais; Centros de convívio e passeios; Férias sénior, Circuitos de fim de semana sénior; Natal no Minho; Formação sénior; Equipamentos de Férias e Atividade de Natal. 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. O nível de satisfação obtido a 31.12 foi de 4,62.					
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	25,0	3,70;4,30 VC: 5	4,13	100%	Atingido
Foram tratados estatisticamente 3.945 questionários de avaliação da satisfação correspondentes ao primeiro e segundo semestre, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,13					
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas [escala 1 a 5]	25,0	4,50;4,70 VC: 5	4,63	100%	Atingido
Foram tratados 241 questionários de avaliação da satisfação correspondentes ao primeiro semestre e segundo semestre, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,63.					

O desvio positivo relativo ao indicador 7 tem a ver com a forte adesão dos beneficiários às iniciativas propostas, no âmbito das atividades culturais destinadas a crianças bem como de formação destinada aos beneficiários aposentados. Foi previsto, aquando do planeamento das atividades, abranger, no máximo, mais 290 beneficiários (VC: 10%) face ao ano anterior; contudo, as listas de espera formadas pelo crescente interesse nas atividades, motivou a integração de mais 200 beneficiários para além dos inicialmente previstos. Como consequência, a taxa de realização global dos objetivos inscritos em QUAR é de **131,9%.** A versão integral encontra-se anexa ao presente relatório.

2. Análise dos resultados dos restantes projetos

Quadro 2 - Projetos superados, não realizados ou com resultados insuficientes, por Divisão

	Projetos Superados	Observações
DSAS/DAS	Protocolos no âmbito da educação, lares, casas de repouso e apoio domiciliário	**Previsão:** 24 protocolos; **Execução:** 29 protocolos
DSAS/DASC	**Projetos Superados**	**Observações**
	Acessibilidade social ENDEF II - Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota e Casa Alice Félix em Sta. Cruz da Trapa	**Previsão:** entrega do relatório de diagnóstico entre 1 e 31.10; **Execução:** entrega a 30.09
	Participação social ENDEF II	**Previsão:** 15 a 19 ações; **Execução:** 20 ações
	Acordos de saúde	**Previsão:** 17 protocolos; **Execução:** 19

		protocolos
	Promoção da saúde	**Previsão:** 40 a 45 ações; **Execução:** 46 ações
	Visitas e passeios culturais	**Previsão:** 50 a 55 atividades; **Execução:** 56 atividades
	Campos de férias	**Previsão:** 800 a 850 participantes; **Execução:** 948 participantes
	Campos de férias em família	**Previsão:** 60 a 70 familiares; **Execução:** 86 familiares
	Atividades lúdicas e culturais	**Previsão:** 560 a 600 participantes; **Execução:** 675 participantes
	Circo de Natal Lisboa e Porto	**Previsão:** 15000 ingressos; **Execução:** 15083 ingressos
	Férias sénior	**Previsão:** 1650 beneficiários; **Execução:** 1755 beneficiários
	Circuitos de fim de semana sénior	**Previsão:** 330 a 360 beneficiários; **Execução:** 371 beneficiários
	Formação sénior	**Previsão:** 2350 a 2540 formandos; **Execução:** 2745 formandos
	Equipamentos de férias - ocupação	**Previsão:** 14770 a 16800 dormidas; **Execução:** 21288 dormidas
	Projeto com resultados insuficientes	**Observações**
	Atividade de Natal aposentados	**Previsão:** 1500 beneficiários; **Execução:** 1.488 beneficiários (Taxa realização 99%)
DSGR/DA	**Projetos Superados**	**Observações**
	Gestão do sistema de venda de senhas	**Previsão:** utilização média, entre 95% a 97%; **Execução:** 98,55%
	Gestão da qualidade nos refeitórios SSAP	**Previsão:** 360 a 400 ações monitorização; **Execução:** 414 ações
	Dinamização dos refeitórios SSAP	**Previsão:** 30 a 40 ações; **Execução:** 48 ações
	Manutenção dos refeitórios – reparação e substituição de equipamento	**Previsão:** 95% a 98% de intervenções face aos pedidos efetuados; **Execução:** 98,11% de intervenções
DSAG/DPB	**Projetos Superados**	**Observações**
	Responsabilidade social e ambiental nos SSAP	**Previsão:** 20 dicas + ações sensibilização em 3 áreas específicas; **Execução:** 21 dicas + 3 ações em 3 áreas específicas
DSAG/DPTTI	**Projetos Superados**	**Observações**
	Avaliação da qualidade	**Previsão:** 26 relatórios analíticos; **Execução:** 36 relatórios analíticos
	Espaço de informação temática do portal	**Previsão:** disponibilização dos conteúdos entre 1 e 30.09; **Execução:** disponibilização dos conteúdos a 29.04
	Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP	**Previsão:** acessibilidade média=8,7; **Execução:**

	acessibilidade média de 9

Projeto não realizado	Observações
Reequipamento do parque de microinformática afeto à formação sénior e postos de trabalho dos SSAP	A UMC informou estes serviços em 11.11 da impossibilidade de concluir o procedimento aquisitivo em 2016, por não reunir todos os documentos

A atividade 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 mesmo junto dos beneficiários.

O projeto de reequipamento informático de duas salas de formação destinadas aos beneficiários aposentados, bem como dos postos de trabalho dos SSAP, ficou comprometido em virtude da informação remetida pela Unidade Ministerial de Compras do Ministério das Finanças.

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

Objetivo QUAR:
Promover a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP
[avaliação da satisfação: escala de 1 a 5]

Ind1: Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades e equipamentos socioculturais;
Meta: [4,50; 4,0] Resultado: 4,62

Ind2: Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP
Meta: [3,70; 4,30] Resultado: 4,13

Ind3: Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas
Meta: [4,50; 4,0] Resultado: 4,63

Apresenta-se no quadro infra, a distribuição da satisfação média pelas atividades/áreas dos SSAP.

Quadro 3 - Nível de satisfação médio, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média
Férias sénior	1740	4,53
Crianças/Jovens	1418	4,61
Atividades lúdicas	328	4,58
Passeios nos Centros Convívio	834	4,64
Fins de semana ativos	482	4,58
Visitas Culturais ativos	977	4,70
Formação sénior	2306	4,67
Promoção da saúde	163	4,87
Circuitos fim de semana sénior	369	4,44
Participação Social ENDEF	328	4,89
Natal do Minho sénior	60	4,64
Atividade Natal	164	4,37
Equipamentos férias	291	4,49
Centros de Convívio	520	4,56
Refeitórios e *Snacks*	3945	4,13
Relações Públicas	241	4,63
Total	**14166**	**4,48**

Os questionários aplicados nos Centros de Convívio, Refeitórios e Relações Públicas obedecem a uma calendarização semestral, contando com uma boa adesão no preenchimento. No caso dos Refeitórios apurou-se uma taxa de resposta na ordem dos 86%; relativamente às restantes áreas não é possível aferir com exatidão esta taxa, procurando, no entanto, abranger o maior número de beneficiários que, durante o período de aplicação, se dirijam aos Centros de Convívio e Relações Públicas.

Nos equipamentos de férias e lazer, o questionário é enviado ao titular da reserva, por *email*, no momento do *checkout*, através de um automatismo próprio da aplicação informática que gere as reservas.

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%.

No total, foram analisados estatisticamente 14.166 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2015 e 2016, apresentam-se no quadro seguinte os projetos com resultados superiores ao ano transato.

Quadro 4 - Comparação de projetos, em 2015 e 2016

Projeto/Área	Indicador	2015	2016	Diferença
Participação social ENDEF II	N.º de ações	15	20	5
Promoção da saúde	N.º ações/N.º participantes	45/3317	46/3793	1/476
Atividades crianças e jovens	N.º de participantes	1.448	1.569	121
Fins de semana para ativos	N.º participantes	348	518	170
Circo de Natal	N.º lugares	14.847	15.083	236
Férias sénior	N.º participantes	1.695	1.755	60
Formação sénior	N.º formandos	2.355	2.745	390
Gestão dos equipamentos de férias - ocupação	N.º de dormidas	19.317	21.288	1.971
Fornecimento refeições refeitórios SSAP e entidades protocoladas	N.º refeições	1.061.343	1.081.765	20.422
Gestão do sistema de venda de senhas	% utilização	95,88	98,55	2,67
Gestão da qualidade nos refeitórios	N.º ações monitorização	117	414	297
Dinamização dos refeitórios SSAP	N.º de ações	24	48	24
Manutenção dos refeitórios	% intervenções executadas face ao n.º pedidos	96,53	98,11	1,58
Protocolos/acordos	N.º de protocolos/acordos	100	109	9
Avaliação da qualidade: aplicação de questionários, tratamento de dados e elaboração de relatórios	N.º de relatórios/N.º questionários	27/13.722	36/14.166	9/444

Os projetos elencados integram-se nas atividades socioculturais, destinadas a diversos públicos, equipamentos de férias e lazer, fornecimento de refeições (abrangendo as áreas da qualidade, manutenção e dinamização de refeitórios), bem como celebração de protocolos e avaliação da satisfação dos beneficiários com as iniciativas desenvolvidas.

Apresenta-se nos gráficos seguintes, a evolução de projetos integrados na área das atividades socioculturais e gestão de refeitórios, nos últimos três anos.

Gráfico 1. Evolução projetos socioculturais, de 2014 a 2016

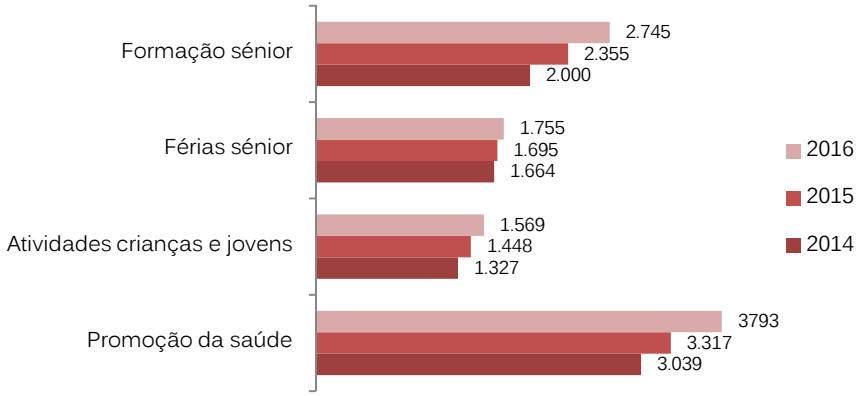


Gráfico 2. Evolução do n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer, de 2014 a 2016

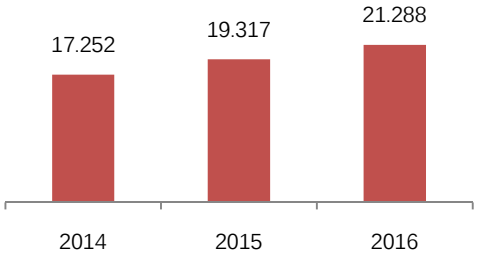
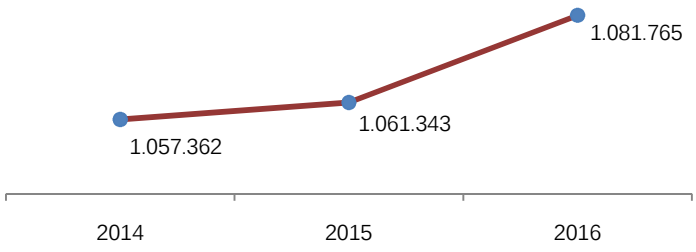


Gráfico 3. Evolução do n.º de refeições servidas nos refeitórios sob administração direta dos SSAP e entidades protocoladas, de 2014 a 2016



4.2. Externo

No âmbito da celebração de protocolos e/ou acordos, salienta-se a maior abrangência dos SSAP no que respeita ao apoio à educação e à terceira idade, 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).

Se analisarmos com maior detalhe as áreas de apoio à educação, tomando como indicador o número de protocolos celebrados com creches, jardins de infância, colégios, centros de estudo, escolas de dança, música e 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 5 - N.º de protocolos/acordos disponibilizados, por Serviço Social, nas áreas de apoio à educação e terceira idade

	SSAP	SSGNR	SSPSP	IASFA	Total
Educação	126	34	51	14	**225**
Terceira idade	108	53	23	34	**218**
Total	234	87	74	48	443

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.

A oferta generalizada de bens e/ou serviços em condições mais favoráveis, continua a ser mais significativa nos SSAP.

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, com o envio trimestral da informação solicitada.

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		
Protocolos	**Realizados em 2016**	**Disponíveis a 31.12**
Educação	12	126

Lares, casas de repouso, apoio domiciliário	17	108
Saúde	57	473
Restauração	5	73
Casas comerciais e outros	18	170
Total	**109**	**950**

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	
Educação e apoios sociais	**Execução material**
Subsídios de creche e Educação pré-escolar	181
Subsídio de estudos	748
Apoios sociais	458
Total	**1387**

Medida 8: Proporcionar atividades para ocupação de tempos livres aos/às beneficiários/as dos SSAP no ativo e aposentados/as, bem como aos seus descendentes	
Atividades de ocupação de tempos livres	**Execução material**
Campos de férias residenciais e não residenciais	948 beneficiários
Campos de férias em família	86 familiares
Atividades lúdicas e culturais (crianças)	675 beneficiários
Férias sénior	1.755 beneficiários
Circuitos de fim de semana sénior	371 beneficiários
Natal no Minho para seniores	60 beneficiários
Formação sénior	2.745 beneficiários
Atividades de Natal	1.488 beneficiários
Promoção da saúde	3.793 beneficiários
Fins de semana ativos	518 beneficiários
Visitas e passeios culturais (todos benef)	1.163 beneficiários
Participação social (ENDEFII)	1.040 beneficiários
Circo de Natal	15.083 participantes
Centros de convívio	5.748 média mensal

6. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência

Sob a responsabilidade dos SSAP, encontram-se integradas na ENDEF II, as medidas seguintes:

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). [Eixo n.º2: Acessibilidade e inclusão social]

Foram elaborados 2 relatórios de diagnóstico para posterior realização de obras de beneficiação ao nível das acessibilidades dos beneficiários com mobilidade reduzida, nos equipamentos de férias e lazer, a saber, Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota e Casa Alice Félix, em Sta. Cruz da Trapa. Com o mesmo propósito, foi também requalificado o Centro de Convívio da Rua Costa Cabral no Porto.
Foram ainda requalificados 2 refeitórios, tendo sido asseguradas as condições adequadas a pessoas com mobilidade reduzida, instalados na Direção Geral das Atividades Económicas e Inspeção Geral de Finanças.

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. [Eixo n.º2: Acessibilidade e inclusão social]

Após correção de não conformidades ao nível dos conteúdos do portal, o Índice de acessibilidade média, medida pelo *AcessMonitor* situou-se no valor 9.

Promover ações de formação/informação (sensibilização nas temáticas de interesse específico, designadamente, envelhecimento, deficiência e/ou incapacidades, destinadas aos beneficiários dos SSAP (redação reformulada). [Eixo n.º 3 - Autonomia, Mobilidade Pessoal e Qualidade de Vida]

Foram realizadas 20 ações sobre os seguintes temas: A Importância do *Gerontodesign*; Jogos Didáticos Interativos (jogos educativos cujo objetivo é sensibilizar as crianças e jovens para os diferentes tipos de deficiência/incapacidade); Envelhecimento Ativo – Qualidade de Vida; A importância da Postura e Movimento – Prevenção de Quedas; Bem-Estar, Autonomia e Produtos de Apoio; Medicamentos - Cuidados a ter; Prevenção do AVC.

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 2016 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 no sistema de relacionamento com o beneficiário;
- Correção das não conformidades e incremento da acessibilidade média da área pública do portal (Índice *AcessMonitor*=9);
- Incremento da usabilidade e comunicação através do portal com a implementação de um novo *layout* na área dos protocolos, bem como colocação

estratégica, na página principal, da funcionalidade "Fale Connosco" para receção de qualquer exposição aos SSAP (elogios, sugestões, reclamações e pedidos de informação);

- Criação de novos espaços informativos no portal onde se destacam os últimos protocolos celebrados e artigos temáticos extraídos das edições do Boletim Informativo;
- Edição e divulgação do vídeo institucional dos SSAP bem como dos equipamentos de férias e lazer;
- Implementação de um sistema IVR/*AutoAtendant* (Resposta de voz interativa/Atendimento Automático) na central telefónica dos SSAP;
- Promoção, no âmbito da interoperabilidade entre organismos, de ações conducentes à atualização de dados dos beneficiários com respeito pela proteção de dados;
- Início do processo de virtualização da infraestrutura de dados alojada no Centro de dados da eSPap;
- Integração no PSTIC do Ministério das Finanças, especificamente nas medidas relativas a: interoperabilidade, serviços eletrónicos e inovação setorial;
- Desenvolvimento de ações internas de sensibilização no âmbito da responsabilidade social e ambiental.

Para além da implementação das medidas elencadas, destacamos aquelas que merecem a sua continuidade:

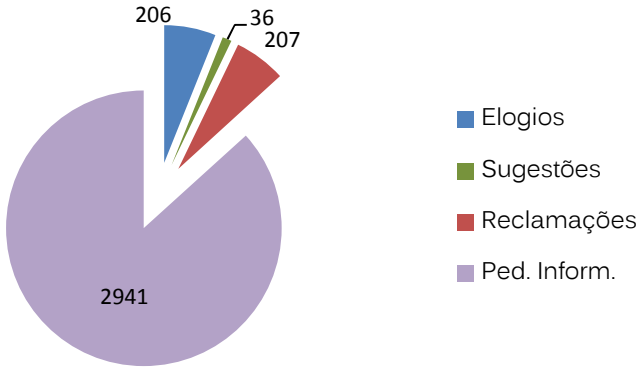
- Simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso ao Serviço de uma forma generalizada;
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível *online*, permitindo a orientação da atividade para a satisfação das necessidades do cidadão. Salienta-se a avaliação da satisfação com o atendimento nas Relações Públicas, que tem vindo a revelar níveis elevados de satisfação com a adequabilidade do espaço às necessidades bem como o profissionalismo de quem efetua o atendimento. As Relações Públicas possuem um sistema de gestão de atendimento, salvaguardando os casos com necessidades de atendimento prioritário. Encontram-se à disposição dos beneficiários os meios informáticos necessários que permitam apresentar *online* qualquer exposição aos SSAP.
- 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;
- Tratamento centralizado de elogios, sugestões, reclamações e pedidos de informação através de aplicação concebida internamente para o efeito.

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 2016, foram registadas nos SSAP 3.390 exposições, 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.

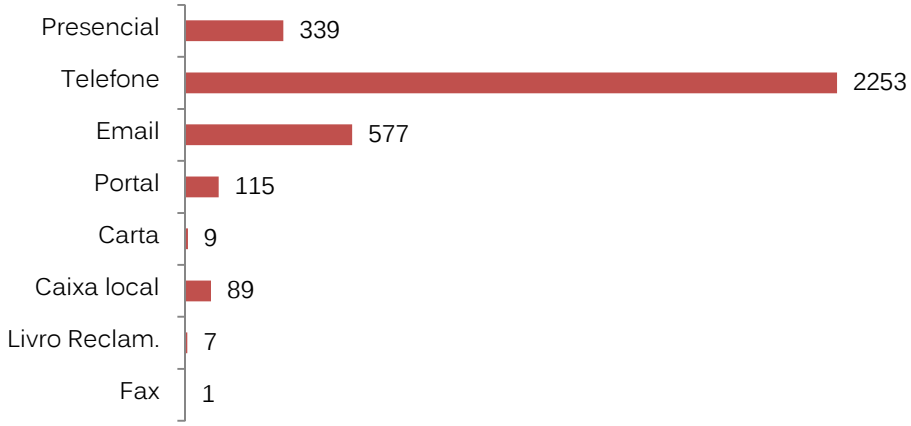
Gráfico 4. Distribuição global das exposições, por tipo



Os pedidos de informação assumem 87% das exposições entradas, distribuindo-se os restantes 13% da seguinte forma: 6% de elogios e reclamações e 1% de sugestões.

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

Gráfico 5. Distribuição global das exposições, por fonte de receção



Constata-se que a grande maioria das exposições – 66% – foi recolhida por telefone, 17% por email, 10% presencialmente e, residualmente, 3% pelo portal e caixas locais. Com pouco significado estatístico, através das restantes fontes: carta com 0,27%, livro de reclamações com 0,21% e fax com 0,03%.

De notar que todas as exposições 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. Publicidade institucional

De acordo com a RCM n.º47/2010 de 25 de junho, os SSAP adquirem espaços publicitários aos órgãos de comunicação social (imprensa) no âmbito dos concursos para admissão de pessoal e contratação pública.

9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

9.1. Apresentação esquemática do Sistema de Controlo Interno

Quadro 6 - Apresentação esquemática SCI

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
1 – Ambiente de controlo			
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	x		
Estão implementados regulamentos internos e manuais de procedimentos com especificações técnicas detalhadas sobre as áreas de atuação dos SSAP.			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x		
Essa verificação encontra-se assegurada pela cadeia de decisão.			

1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X		
A atuação dos SSAP pauta-se pelo respeito dos valores éticos e de integridade, encontrando-se em estudo a formalização destes e outros princípios em documento próprio.			
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 2016 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?	X		
Foi efetuada uma auditoria informática pela eSPap à segurança do portal dos SSAP.			
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogando o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			
SIADAP 2: 100%; SIADAP 3: 88% dos trabalhadores reuniram requisitos funcionais para avaliação.			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?			
85%			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço			
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X		
A generalidade dos procedimentos internos encontra-se regulamentada.			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X		
De acordo com o enquadramento legal.			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X		
Foram elaborados planos de compras, em várias categorias de bens e serviços, em colaboração com a Secretaria-Geral através da UMC.			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X		
Constitui prática habitual nos SSAP, muito embora a rotatividade não esteja definida formalmente.			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X		
As responsabilidades funcionais estão claramente definidas.			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X		
Descrito no documento "Reengenharia de processos" que está na base dos manuais de procedimentos existentes, bem como na tramitação das funcionalidades do portal.			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a 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 2016.			
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 de Reservas dos Equipamentos de férias 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 eletrónica de senhas de refeição e o Sistema de Gestão de Reservas dos Equipamentos de férias 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 *backups*)?	X		
Sim, em articulação com a eSPap.			
4.7 A segurança na troca de informações e *software* está garantida?	X		
Sim. Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações alojadas na eSPap e toda a rede integrada na rede do MF.			

9.2. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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.

- Enquadramento legal
  a. Legislação de suporte

No que respeita a regulamentação diretamente relacionada com o funcionamento dos SSAP, elenca-se:

- ✓ Portaria n.º 1084/08, Publicada no Diário da República 1.ª série, de 25 de setembro, que aprova o Regulamento de Inscrição de Beneficiários.
- ✓ Portaria n.º 1486/08, de 19 de dezembro, que aprova o Regulamento do Subsídio de Estudos.

- ✓ Portaria n.º 1487/08, de 19 de dezembro, que aprova o Regulamento do Subsídio de Frequência de Creche e de Educação Pré-Escolar.
- ✓ Portaria n.º 1488/08, de 19 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 76-A/08, de 19 de dezembro, que regula a concessão de apoio socioeconómico aos beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes.
- ✓ Decreto-lei n.º70/2010 de 16 de junho, que estabelece as regras para a determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capitação dos rendimentos do agregado familiar para a verificação das condições de acesso.
- ✓ Despacho n.º 14545/2013 de 12 de novembro, que aprova o Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública.

b. Normativos internos

Encontram-se aprovadas as seguintes normas, manuais e procedimentos internos, que suportam o sistema de controlo interno da atividade dos SSAP:

Divisão de Ação Social:

√ Normas internas de enquadramento do apoio social;

√ Regulamento interno das dívidas dos beneficiários decorrentes da atribuição de subsídios reembolsáveis e mistos;

Divisão de Atividades Socioculturais:

√ Regulamento de utilização dos equipamentos sociais;

√ Regulamento de utilização dos Centros de Convívio;

√ Regulamento de utilização das salas de informática dos Centros de Convívio;

√ Normas de seleção e funcionamento das férias sénior;

√ Regulamento da formação sénior;

√ Normas de funcionamento e seleção das atividades de férias para crianças e jovens;

√ Regulamento interno dos campos de férias;

√ Projeto pedagógico e de animação – Campos de férias crianças/jovens;

√ Normas de funcionamento dos fins de semana para ativos;

√ Regulamento da Promoção da saúde;

√ Regulamento dos Acordos de saúde;

√ Regulamento do voluntariado social;

Divisão de Alimentação:

√ Manual de procedimento da monitorização do fornecimento de refeições dos refeitórios geridos pelos SSAP;

Divisão Financeira e Patrimonial:

√ Regulamento de uso de veículos;

√ Regulamento interno da contratação pública;

√ Plano de ação para a eficiência energética e hídrica dos edifícios dos SSAP;

Divisão de Pessoal e Beneficiários:

√ Manual de procedimentos para o tratamento arquivístico dos Serviços Sociais da Administração Pública;

√ Regulamento de avaliação do período experimental no CTFP;

√ Regulamento interno de tratamento e difusão da informação institucional;

√ Regulamento interno da formação profissional;

√ Balanço social: instruções de apoio à recolha de dados e organização da informação;

Divisão de Planeamento Técnico e TI:

√ Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP;

√ Princípios e normas de utilização de recursos de tecnologias de informação;

√ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;

- 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, a Secretaria de Estado da Administração e Emprego Público e o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, 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 arquivístico da documentação proveniente dos extintos Serviços Sociais, foi durante o ano de 2016 obtido da Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) o respetivo parecer vinculativo final, sobre o relatório de avaliação de documentação acumulada, nos termos da alínea k) do art.º 3.º da Portaria n.º 192/2012, de 19 de junho, com vista à conservação e eliminação da mesma.
Assim, de acordo com o referido parecer obteve-se o seguinte resultado:
Para eliminar: ± 21.432 Unidades de Instalação (UI) (caixas, pastas, etc.) e para conservar: ± 18.089 Unidades de Instalação (UI)
Ainda, em 2016, deu-se início a um processo de aquisição de serviços com o objetivo de recolher e transportar a documentação para os locais de destino.

Os planos de atividades, a sua monitorização mensal, trimestral 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.
O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (incluindo os riscos de corrupção e infrações conexas) tem vindo a ser monitorizado, encontrando-se implementadas nos Serviços as medidas identificadas como mais adequadas. Não obstante, deu-se continuidade à sua revisão em 2016, com a participação de todos os dirigentes dos SSAP, contando ainda com sessões formativas do Conselho de Prevenção da Corrupção.

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 "Princípios e Normas de Utilização de Recursos de Tecnologias de Informação" e "Manual de procedimentos da área de informática dos SSAP".

A atividade da Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios, 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.
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.

10. Recursos

10.1. Humanos

a. Estrutura

Para atingir os objetivos estratégicos e assegurar a execução dos projetos insertos no Plano de Atividades de 2016, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2016 com um total de 119 efetivos - 89 mulheres e 30 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 50,62 anos.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 59 trabalhadores, o que representava uma taxa de 50% do total de efetivos, seguida da carreira técnica superior com 33 trabalhadores (27,5%).

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

- Afetação de 14 trabalhadores, 1 dirigente intermédio de 2.º grau, 3 técnicos superiores, 1 especialista de informática, 8 assistentes técnicos e 1 assistente operacional, através de:
    - Em regime de substituição – 1;
    - Procedimento concursal - 8;
    - Reserva de recrutamento - 3;
    - Mobilidade - 1;
    - Regresso ao Serviço após mobilidade noutro organismo – 1.
- Saída de 14 trabalhadores, 5 técnicos superiores, 1 coordenador técnico e 8 assistentes técnicos, pelos seguintes motivos:

- Aposentação – 1;
- Instrumentos de mobilidade - 4;
- Cessação da mobilidade – 2;
- Procedimento concursal comum – 3;
- Cessação do período experimental – 1;
- Denúncia do contrato – 2;
- Licença sem remuneração – 1.

Calculando o índice de turnover nos SSAP - rotatividade de trabalhadores – verificou-se que atingiu os 11,76%, podendo-se considerar, segundo alguns autores da matéria, um índice adequado e saudável para uma organização, quando este deve ser próximo dos 10% ao ano.

b. Afetação dos Recursos Humanos às unidades orgânicas dos SSAP

Os efetivos dos SSAP, reportados a 31 de dezembro de 2016, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7 - N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2015 e 2016

UNIDADES ORGÂNICAS	31/12/2015	31/12/2016
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	49	50
Direção de Serviços de Ação Social	43	44
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	22	20
Total	**119**	**119**

Em 31.12.2016 o número de trabalhadores (119) não registou qualquer alteração relativamente a 31.12.2015. No entanto, naquela data, registou-se movimento de pessoal nas diversas Direções de Serviço, relativamente ao ano anterior, que se traduziu em, conforme se verifica no quadro 9, 2 trabalhadores a mais na DSAG, 1 trabalhador a mais na DSAS e 2 trabalhadores a menos na DA.

c. Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2016, 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 2016 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 2016, tiveram como referência os 117 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de janeiro daquele ano (2 trabalhadores em ausência por doença por período superior a 30 dias).

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2016 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 99 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando 85%.

- **Formação externa**

- Realizaram-se 40 ações com 188 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 1.551,20 horas e o encargo financeiro de 9.493,31€.

- **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 23 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 345 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 8 - Evolução da formação profissional em 2014, 2015 e 2016

Formação (interna e externa)	2014	2015	2016
N.º de ações realizadas	42	38	44
N.º de horas de formação	3.188	3.140	1.896
Taxa de participação dos efetivos (%)	90	90	85
N.º médio de horas de formação por participante	29	30	19
Custos diretos (euros)	10.718,00	15.212,80	9.493,31

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2015) podemos verificar que apesar de haver um acréscimo no número de ações de formação (mais 5) houve um decréscimo na despesa de 5.719,49 € e no número de total de horas de 1.244 horas que se deveu, fundamentalmente, à realização de ações de formação de pequena duração e de baixo custo, que surgiram durante o ano, pela sua pertinência em áreas específicas e transversais dos SSAP.

10.2. Financeiros

Quadro 9 - Execução orçamental 2015/2016

Descrição da Despesa	2015		2016				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2015/2016
Despesas com pessoal	3.223.537,00	3.100.238,84	3.202.179,00	3.193.119,43	99,72	28,95	3,00
Aq. Bens e Serviços	7.302.552,00	6.876.054,21	6.948.674,00	6.740.360,74	97,00	61,10	-1,97
Transferências Correntes	146.349,00	99.760,00	85.666,00	84.301,77	98,41	0,76	-15,50
Outras Despesas Correntes	37.274,00	26.336,20	42.575,00	41.320,61	97,05	0,37	56,90
	10.709.712,00	**10.102.389,25**	**10.279.094,00**	**10.059.102,55**	**97,86**	**91,19**	**-0,43**
Aquisição de bens de capital	772.047,00	743.873,00	941.553,00	894.731,67	95,03	8,11	20,28
Transferências de capital							
Ativos financeiros	78.155,00	65.137,57	78.000,00	77.024,65	98,75	0,70	18,25
	850.202,00	**809.010,57**	**1.019.553,00**	**971.756,32**	**95,31**	**8,81**	**20,12**
TOTAL GERAL	**11.559.914,00**	**10.911.399,82**	**11.298.647,00**	**11.030.858,87**	**97,63**	**100,00**	**1,09**

A despesa global atingiu em 2016 o montante de €11.030.858,87 o que representa 97,63% do valor do orçamento corrigido.

As “Aquisições de bens e serviços” são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (61,10%), seguido das “Despesas com Pessoal” que representam 28,95%. 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 2015, houve um aumento de 1,09%. Tal aumento é resultante do aumento 3,0% das “Despesas com Pessoal”, 56,90% nas “ Outras Despesas Correntes”, 18,25% em “Ativos financeiro” e 20,28% 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 realçar uma redução de 1,97% em “Aquisições de bens e serviços”, 15,50% em “Transferências Correntes”.

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 €195.790,48 em 2015 e €174.969,38 em 2016.

11. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Em 2016 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;

→ Integração no PSTIC do Ministério das Finanças, de onde resulta o aproveitamento de sinergias entre organismos e consequentemente, melhores resultados em termos de desempenho;

→ Interação com outros organismos da AP no âmbito da interoperabilidade entre serviços, com a finalidade de manter atualizada a base de dados dos SSAP e, por outro lado, promover os Serviços através de várias modalidades, como sessões presenciais de apresentação, envio de folhetos e vídeo institucional, entre outras;

→ 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;

→ 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;

→ Diversificação de projetos na área sociocultural, com extensão do seu âmbito, de que se destacam, de entre outros, os seguintes resultados: aumento do número de participantes em cerca de 12% nas atividades destinadas a crianças e jovens; aumento em 7% do número de beneficiários aposentados que participaram nas férias e formação sénior; promoção da atividade "Natal no Minho" destinada a beneficiários aposentados em situação de maior isolamento;

→ Aumento em 7,5% do número de protocolos celebrados com entidades públicas e privadas com vista a uma maior oferta de serviços e bens em condições economicamente mais vantajosas;

→ Definição de novo layout (no portal) e metodologias de divulgação dos protocolos celebrados pelos SSAP;

→ Conceção do vídeo institucional, bem como pequenos vídeos sobre os equipamentos de férias e lazer e folheto ilustrativo das atividades dos SSAP;

→ Integração do atendimento automático na central telefónica;

→ Início do processo de passagem dos servidores dos SSAP alojados na eSPap, de *hosting* para *housing*;

→ Incremento da acessibilidade da área pública do portal;

→ Promoção de ações de sensibilização na área da informática, especificamente no que concerne à gestão eficiente do posto de trabalho;

→ Tratamento integrado das exposições entradas nos SSAP ao nível de pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações com recurso a aplicação informática, possibilitando o tratamento estatístico atempado da informação;

→ Centralização e uniformização da construção, aplicação de questionários e tratamento de dados com recurso a *software* de suporte, privilegiando o preenchimento *online*. Foram tratados estatisticamente 14.166 questionários resultando na elaboração de 36 relatórios analíticos;

→ Formação e esclarecimento dos trabalhadores acerca do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão;

→ Promoção de iniciativas internas no âmbito da responsabilidade social e ambiental.

12. 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.

Nesta medida, foram aplicados questionários de avaliação da satisfação, 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

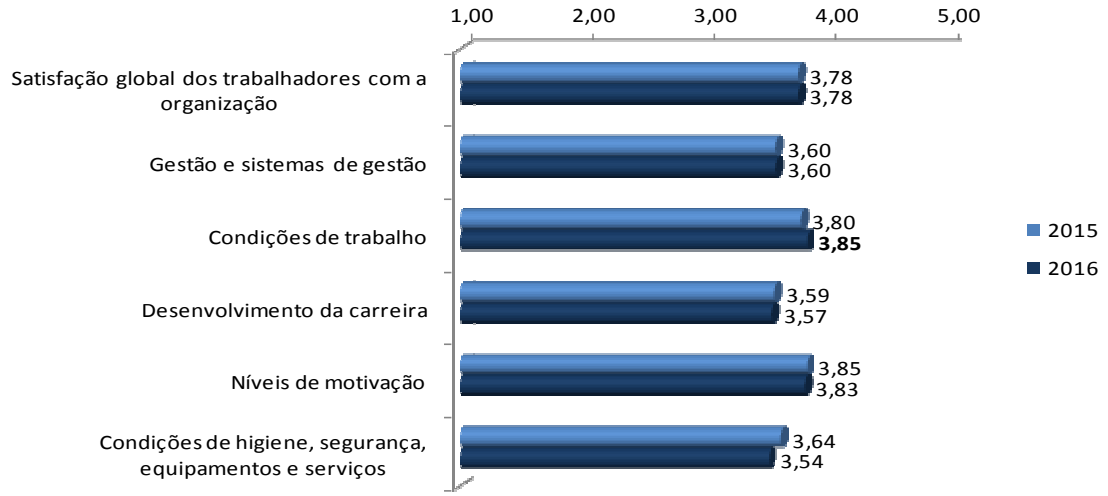
O questionário divide-se em grupos de acordo com o tema a avaliar:

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

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 13 a 27 de fevereiro.

O gráfico seguinte apresenta a comparação da satisfação média, por grupo avaliado, em 2016 e 2015.

Gráfico 6 - Comparação do grau médio de satisfação, por grupo, em 2016 e 2015



A satisfação global média apurada em 2016 é de **3,69**, sendo inferior à média obtida no ano anterior - 3,71, mas superior à obtida em 2014 - 3,60. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em **82%**, ligeiramente superior ao valor obtido no ano anterior (81%).

Em 2016, as condições de trabalho constituiram o grupo com maior taxa de satisfação. A satisfação global com a organização, gestão e sistemas de gestão, desenvolvimento de carreira e com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços assumem também, em 2016, valores positivos.

Os valores mais baixos em 2016, relacionam-se com os grupos "Satisfação com o desenvolvimento da carreira" e com a "Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços".

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:

- Maior divulgação dos Serviços (junto de organismos e beneficiários);
- Formação interna em diversas áreas;
- 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. yoga, *pilates*, venda de Natal, comemoração de dias festivos, feira do livro usado, etc).

As observações elencadas no relatório relativo ao ano de 2016 serão também alvo de análise, no sentido de avaliar o seu grau de exequibilidade.

13. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos

Como resultado da avaliação das fichas de projeto em anexo, apresenta-se no ponto 13.1. 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.

13.1. 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 10 - Síntese da realização material

Unidades orgânicas	Não realizado	75% a 100%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS			4	2	6
DSAS/DASC		1	5	17	23
DSGR/DA			5	4	9
DSAG/DFP			1		1
DSAG/DPB			3	1	4
DSAG/DPTTI	2		2	3	7
Total	2	1	20	27	50

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2016, resulta:

- 94% de projetos realizados e superados, em que 40% corresponde aos realizados e 54% aos superados;
- 2 projetos (4%) não realizados por fatores não imputáveis aos SSAP;
- 1 projeto (2%) com execução a 99%.

A taxa de execução global do Plano de Atividades de 2016 é na ordem dos 94%, com 47 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 50 projetos.

13.2 Matriz – designação dos projetos

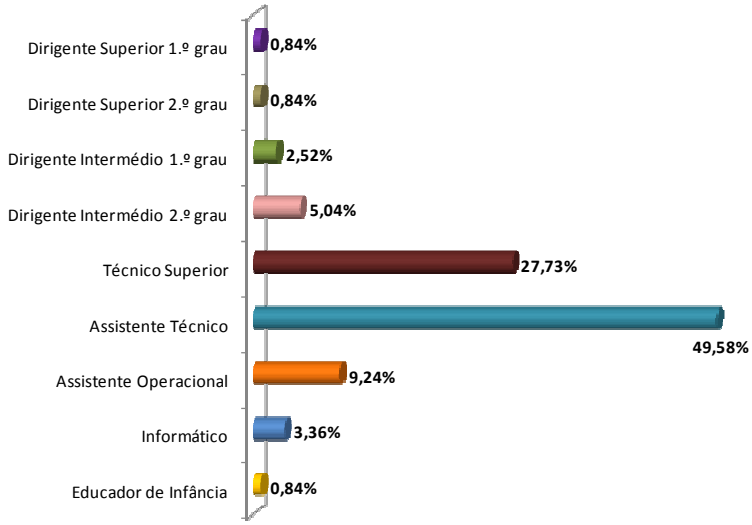
Cód.	Designação dos projetos	UO
1	**Ação social/Apoio social**	**DSAS/DAS**
1.1	Atribuição de Subsídios - Creche, Educação Pré-Escolar, Amas e Subsídios para Estudos (1.º ao 12.º ano e Cursos de Especialização Tecnológica - CET)	
1.2	Atribuição de subsídios e/ou pensões a diminuídos físicos, sensoriais e mentais da ex-OSMOP, regentes escolares e pensionistas do ex- Instituto Ultramarino	
1.3	Apoio Social	
1.4	Protocolos no âmbito da educação	
1.5	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário	
1.6	Dinamização da articulação Interinstitucional	
2	**Ação social/Atividades socioculturais**	**DSAS/DASC**
2.1	Acessibilidade Social - ENDEF II – Estalagem do Cruzeiro	
2.2	Acessibilidade Social - ENDEF II – Casa Alice Félix	
2.3	Acessibilidade Social – ENDEF II – Centro de Convívio Costa Cabral	
2.4	Participação Social - ENDEF II	
2.5	Acordos de saúde	
2.6	Promoção da saúde	
2.7	Fins de semana para beneficiários no ativo	
2.8	Visitas culturais	
2.9	Campos de férias	
2.10	Campos de férias em família	
2.11	Atividades Lúdicas e Culturais	
2.12	Circo - Lisboa e Porto	
2.13	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa e Porto	
2.14	Centros de Convívio de Lisboa	
2.15	Centros de Convívio do Porto	
2.16	Férias Sénior	
2.17	Circuitos de fim de semana Sénior	
2.18	Formação Sénior	
2.19	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul	
2.20	Estalagem do Cruzeiro	
2.21	Apartamentos de Lisboa	

2.22	Casas do Outão	
2.23	Estalagem de Évora	
3	**Gestão de refeitórios**	**DSGR/DA**
3.1	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.2	Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/ 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 – equipamentos, palamenta e infraestruturas	
3.8	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	
3.9	Instalação de Refeitórios	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPB**
4.1	Formação profissional	
4.2	Promoção dos SSAP junto dos organismos	
4.3	Responsabilidade social e ambiental nos SSAP	
4.4	Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP – Fase I	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DFP**
4.5	Gestão do Património imobiliário	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPTTI**
4.6	Ações de formação – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	
4.7	Avaliação da qualidade – aplicação de questionários, tratamento estatístico de dados e elaboração de relatórios	
4.8	Uniformização do processo de celebração de protocolos e acordos	
4.9	Espaço de informação temática no portal dos SSAP	
4.10	Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP - ENDEF II	
4.11	Reequipamento do parque de microinformática afeto à formação sénior em TIC	
4.12	Reequipamento dos postos de trabalho dos SSAP	

IV. Balanço social sintético

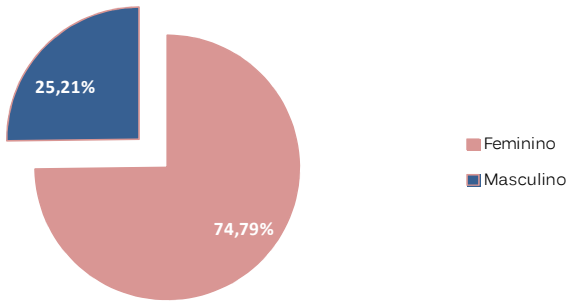
O Balanço Social é um instrumento de apoio ao planeamento e gestão que pretende reunir o conjunto da informação relativa às áreas sociais e de recursos humanos.
Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados - 119 - se encontravam, na data em referência, distribuídos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

Gráfico 7 - Distribuição dos efetivos por grupo/cargo/carreira



E por género:

Gráfico 8 - 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 2016.

Quadro 11	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género
Quadro 12	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género
Quadro 13	Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género
Quadro 14	Total dos encargos com pessoal durante o ano
Quadro 15	Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
Quadro 16	Contagem das ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração
Quadro 17	Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira
Quadro 18	Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira
Quadro 19	Despesas anuais com formação

Quadro 11 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira/Modalidades de vinculação e género	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau				1	0	1	1
Dirigente Superior 2.º grau			1		1	0	1
Dirigente Intermédio 1.º grau			2	1	2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau			5	1	5	1	6
Técnico Superior	26	7			26	7	33
Assistente Técnico	46	13			46	13	59
Assistente Operacional	7	4			7	4	11
Informático	1	3			1	3	4
Educador de Infância	1				1	0	1
Total:	81	27	8	3	89	30	119

Constata-se que 90,76% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 9,24% 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 74,79% do género feminino e de 25,21% masculino.

Quadro 12 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carrreira, 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	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
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 50,62 anos (50,62 %). A classe modal situa-se entre os 55-59 anos.

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/Cargo/Carreira/Tempo de Serviço	até 5 anos		5 a 9		10 a 14		15 a 19		20 a 24		25 a 29		30 a 34		35 a 39		40 ou mais anos		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau												1							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							1		5	1	6
Técnico Superior	1		1		3		7	2	6	1	4	1	2		2	1		2	26	7	33
Assistente Técnico	9		1	1	1	1	4	2	9		2	1	4	3	10	4	6	1	46	13	59
Assistente Operacional		1						1	3		2	1			2	1			7	4	11
Informático							1	1								2			1	3	4
Educador de Infância															1				1	0	1
Total:	10	1	2	1	4	1	14	6	21	3	9	4	7	3	15	8	7	3	89	30	119

O nível médio de antiguidade situa-se nos 24,84 anos de serviço.

Quadro 14 - Total dos encargos, com pessoal, durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.254.609,32 €
Suplementos remuneratórios	59.330,15 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	116.324,71 €
Benefícios sociais	7.051,18 €
Outros encargos com pessoal	2.586,37 €
Total:	**2.439.901,73 €**

(*) 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 2015, que envolveram

alterações remuneratórias, independentemente dos respetivos pagamentos com retroativos, terem apenas sido efetuados em 2016.

Quadro 15 - Contagem dos dias de ausência ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/Cargo/Carreira Tempo de Serviço	Casamento		Prot.na Parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador estudante		Por conta do período de férias		Com perda no vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau								2,0								0,5											0	2,5	5
Dirigente Superior 2.º grau																											0	0,0	0
Dirigente Intermédio 1.º grau							5,0								2,0												7	0,0	14
Dirigente Intermédio 2.º grau								6,0							1,5												1,5	6,0	15
Técnico Superior			9,0		1,0		70,0	126,0	126,0		10,0				14,0	3,0					2,0				1,5	1,0	233,5	130,0	727
Assistente Técnico			1,0		11,0		94,0	35,0			7,0		40,0	7,0	64,5	29,5					5,0	2,0			10,5	0,5	233,0	74,0	614
Assistente Operacional					2,0	5,0	47,0	140,0							7,5	5,0									2,5	1,0	59	151,0	420
Informático								5,0								1,0											0	6,0	12
Educador de Infância					6,0		126,0								0,5										1,0		133,5	0,0	267
Total:	0,0	0,0	10,0	0,0	20,0	5,0	342,0	314,0	126,0	0,0	17,0	0,0	40,0	7,0	90,0	39,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	2,0	0,0	0,0	15,5	2,5	667,5	369,5	1037,0

O número de dias de ausências ao trabalho cifra-se em 1.037, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 64% e 36%, respetivamente.

Quadro 16 - Contagem das participações em 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	23	0	0	0	23
Externas	188	0	0	0	188
Total:	211	0	0	0	211

No ano de 2016 verificaram-se no total, 211 participações em ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo esta uma percentagem superior - 89%.

Quadro 17 - Contagem relativa a participações em ações de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargo/carreira/N.º de participações e de participantes	Ações Internas	Ações Externas	Total	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participantes
Dirigente Superior 1.º grau		1	1	1
Dirigente Superior 2.º grau		1	1	1
Dirigente Intermédio 1.º grau		7	7	3
Dirigente Intermédio 2.º grau	1	19	20	6
Técnico Superior	6	72	78	32
Assistente Técnico	15	70	85	47
Assistente Operacional	1	9	10	6
Informático		6	6	2
Educador de Infância		3	3	1
Total:	23	188	211	99

(*) 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 99 trabalhadores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, abrangência do plano de formação executado fixou-se em 85%, tendo por base o n.º de trabalhadores em efetividade de funções a 01.01.2016 - 117 trabalhadores.

Quadro 18 - 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		3,00	3,00
Dirigente Superior 2.º grau		3,00	3,00
Dirigente Intermédio 1.º grau		54,00	54,00
Dirigente Intermédio 2.º grau	15,00	169,00	184,00
Técnico Superior	90,00	640,00	730,00
Assistente Técnico	225,00	517,20	742,20
Assistente Operacional	15,00	111,00	126,00
Informático		41,00	41,00
Educador de Infância		13,00	13,00
Total:	345,00	1551,20	1896,20

O n.º total de horas de formação apresenta um decréscimo na ordem dos 40% relativamente ao ano anterior.

Quadro 19 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	0,00 €
Despesas com ações externas	9.493,31 €
Total:	9.493,31 €

Os encargos com a formação em 2016 representam um decréscimo de cerca 38% face ao ano de 2015, 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 20 - Avaliação Final dos SSAP

Parâmetro	Ponderação	Taxa realização	Resultado
Eficácia	30,0	107,40	32,22
Eficiência	30,0	199,00	59,70
Qualidade	40,0	100,00	40,00
			131,92

A taxa de realização final destes Serviços é de **131,92%,** de acordo com a ponderação de cada um dos parâmetros assim como definição de valor crítico de sucesso, relativamente aos objetivos inscritos no QUAR dos serviços.

À exceção de dois objetivos (realizados), 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 2016, os SSAP alcançaram uma taxa de execução do QUAR de 131,92% com a superação de três dos cinco objetivos operacionais definidos, a que se soma a superação de seis dos doze indicadores e a realização dos restantes.
A taxa de execução material dos projetos desenvolvidos naquele ano cifra-se em 94%, com 47 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 50 projetos.

Face aos resultados alcançados, os SSAP perspetivam dar continuidade às iniciativas que até aqui têm vindo a desenvolver, com enfâse, sempre que possível, no aumento da quantidade, diversidade e abrangência das respostas sociais que coloca à disposição dos seus beneficiários. O elevado grau de satisfação com as atividades promovidas dita o caminho a seguir, bem como as sugestões dos beneficiários que visam promover a adequação das iniciativas aos seus interesses e necessidades.

A requalificação e reabilitação dos equipamentos sociais, de entre refeitórios, equipamentos de férias e lazer e centros de convívio, será prosseguida no futuro, assente na valorização da qualidade do serviço prestado e, eventualmente, na criação de uma resposta mais ajustada à procura.

Os SSAP continuam a pugnar por uma maior interoperabilidade organizacional, consolidando ganhos de eficiência que este processo aglutinador de sinergias entre organismos tem vindo a evidenciar. Por outro lado, a aposta na promoção dos SSAP junto dos organismos da Administração Pública em geral e dos beneficiários em particular, tem-se revelado um fator importante no estabelecimento de relações de maior proximidade.

Os resultados atingidos permitem, com segurança, avaliar positivamente a estratégia prosseguida pelos SSAP ao longo dos anos, indicando que o caminho trilhado até aqui é o caminho a seguir no futuro.

VI. Anexos

QUAR 2016

QUAR
Quadro de Avaliação e Responsabilização — **2016**

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS — **Versão: 2017-03-20**

Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública

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

Objectivos Estratégicos

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

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA — **Ponderação: 30%**

O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020 — **Peso: 70%**

INDICADORES	2013	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP		13	15	17	2	25	20%	20	109%	Superou
IND2. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota				290	15	245	15%	274	109%	Superou
IND3. Nº de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na casa Alice Félix em Sta Cruz da Trapa				290	15	245	15%	274	109%	Superou
IND4. Nº de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, do Centro de Convívio do Porto				290	15	214	35%	302	100%	Atingiu
IND5. Acessibilidade média da área pública do portal - ∑ Indice AcessMonitor			6,7	8,7	0	10	15%	9	106%	Superou

O2. Consolidar e aumentar o número de protocolos/acordos com entidades públicas e/ou privadas — **Peso: 30%**

INDICADORES	2013	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND6. % de Protocolos/acordos celebrados face ao total de protocolos do ano anterior (2015=884)	-	5,6%	9,3%	10%	0%	15%	100%	12,38%	112%	Superou

EFICIÊNCIA — **Ponderação: 30%**

O3. Aumentar o número de beneficiários nas áreas de atividades lúdicas para crianças e de formação sénior — **Peso: 100%**

INDICADORES	2013	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND7. % de beneficiários abrangidos face aos alcançados em 2015 (2015=2913)				7,5%	0%	10%	100%	17%	199%	Superou

QUALIDADE — **Ponderação: 40%**

O4. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP — **Peso: 50%**

INDICADORES	2013	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND8. % de refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP	60%	67,5%	75,0%	82,50%	2,50%	100%	75%	85	100%	Atingiu
IND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta		4%	7%	12,5%	1,50%	15%	25%	11	100%	Atingiu

O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP — **Peso: 50%**

INDICADORES	2013	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,47	4,53	4,65	4,60	0,10	5	45%	4,62	100%	Atingiu
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	3,73	3,81	4,06	4,00	0,30	5	30%	4,13	100%	Atingiu
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas [escala 1 a 5]		4,55	4,67	4,60	0,10	5	25%	4,63	100%	Atingiu

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objectivos mais relevantes (vide Instruções)	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classificação	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	**30%**	**32,2%**	**107,4%**	Superou		
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	70%	73,8%	105,0%	Superou	21%	R
O2. Consolidar e aumentar o número de protocolos/acordos com entidades públicas e/ou privadas	30%	33,6%	112,0%	Superou	9%	
EFICIÊNCIA	**30%**	**59,7%**	**199,0%**	Superou		
O3. Aumentar o número de beneficiários nas áreas de atividades lúdicas para crianças e de formação sénior	100%	199,0%	199,0%	Superou	30%	R
QUALIDADE	**40%**	**40,0%**	**100,0%**	Atingiu		
O4. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	50%	50,0%	100,0%	Atingiu	20%	R
O5. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	50%	50,0%	100,0%	Atingiu	20%	
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	**100%**	**131,9%**	**131,9%**	Bom	100%	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	
IND2. N.º de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota	Relatório de diagnóstico; Relatório de Atividades	
IND3. N.º de dias de calendário para a apresentação de relatório de diagnóstico relativo à requalificação, no âmbito da acessibilidade, na casa Alice Félix em Sta Cruz da Trapa	Relatório de diagnóstico; Relatório de Atividades	
IND4. N.º de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, do Centro de Convívio do Porto	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	
IND5. Acessibilidade média da área pública do portal - ∑ Índice AcessMonitor	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	
IND6. % de Protocolos/acordos celebrados face ao total de protocolos do ano anterior (2015=884)	Protocolos/acordos celebrados; Relatório de Atividades	
IND7. % de beneficiários abrangidos face aos alcançados em 2015 (2015=2913)	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	
IND8. % de refeitórios requalificados face ao n.º de refeitórios sob gestão direta dos SSAP	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	
IND9. % de novos refeitórios explorados pelos SSAP face ao n.º atual de refeitórios sob a sua gestão direta	Documentos de exploração; Relatório de Atividades	
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS		REALIZADOS						DESVIO	Taxa de Execução
				30-Jun		30-Set		31-Dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes - Direcção superior	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	9	144	9	144	9	144	9	144	0	100%
Técnico Superior	12	38	456	36	432	35	420	35	420	-36	92%
Coordenador Técnico	9	5	45	5	45	5	45	5	45	0	100%
Informáticos	9	3	27	3	27	3	27	3	27	0	100%
Assistente Técnico	8	59	472	56	448	55	440	54	432	-40	92%
Assistente Operacional	5	12	60	12	60	11	55	11	55	-5	92%
Total		**128**	**1244**	**123**	**1196**	**120**	**1171**	**119**	**1163**	**-81**	**96%**

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2014	31-12-2015	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
	123	119	128	119	0	0

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
				30-Jun	30-Set	31-Dez		
Orçamento de funcionamento	**13.084.427,00 €**	**13.084.427,00 €**	**11.298.647,00 €**	**4.328.365,00 €**	**6.892.253,00 €**	**11.030.858,87 €**	**4.406.394,00 €**	**98%**
Despesas c/Pessoal	€ 3.317.671,00	€ 3.317.671,00	3.202.179,00 €	2.626.966,00 €	2.434.511,00 €	3.193.119,43 €	767.668,00 €	**99,72%**
Aquisições de Bens e Serviços	€ 8.386.047,00	€ 8.386.047,00	6.948.674,00 €	1.608.996,00 €	4.254.256,00 €	6.740.360,74 €	2.694.418,00 €	**97%**
Outras despesas correntes	€ 396.709,00	€ 396.709,00	128.241,00 €	38.764,00 €	56.041,00 €	125.622,38 €	72.200,00 €	**98%**
Despesas de capital	€ 984.000,00	€ 984.000,00	1.019.553,00 €	53.639,00 €	147.445,00 €	971.756,32 €	872.108,00 €	**95%**
PIDDAC	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	**13.084.427,00 €**	**13.084.427,00 €**	**11.298.647,00 €**	**4.328.365,00 €**	**6.892.253,00 €**	**11.030.858,87 €**	**4.406.394,00 €**	**98%**

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.				**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios – Creche, Educação Pré-escolar, Amas e Subsídio para Estudos (1.º ao 12.º e Cursos de Especialização Tecnológica - CET)				**1.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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

Foram cumpridas todas as ações inerentes à atribuição de subsídios, tendo sido analisados, no decorrer do ano de 2016, 1993 pedidos.

O valor acumulado de Subsídios de Creche e Educação Pré-Escolar atribuído foi de 22.159,44€

O valor acumulado de Subsídios de Estudo atribuído foi de 26.334,40€

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	3 assistentes técnicos, afetação a 100%(1), 80%(1) e 70%(1)	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	48.493,84 €	48,5%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios e/ou Pensões a Diminuídos Físicos, Sensoriais ou Mentais da Ex-OSMOP, Regentes Escolares e pensionistas do Ex-Instituto Ultramarino			**1.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Apoiar: diminuídos físicos, sensoriais e/ou mentais nas despesas escolares dos descendentes ou equiparados dos beneficiários; 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, aplicação do Dec. Lei n.º 134/79 de 18 de maio; 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, 64 ex-regentes escolares e 30 ex-MU.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido alcançados os seguintes objetivos:
55 ex-regentes escolares - valor pago 156.869,24€;
21 pensionistas do Ex-MU - valor pago 9.561,50€;
19 subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais - valor pago 1.175,92€.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	191.281,00 €	167.606,66 €	87,6%

Justificação dos Desvios

Subsídios de invalidez e velhice das ex-regentes: faleceram 6 pensionistas;
Pensões e subsídios a famílias do ex-MU: faleceu uma pensionista;
Subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais: faleceram 3 diminuídos.
Estão suspensos 4 pensionistas do ex-MU devido à não apresentação dos documentos relacionados com a prova de vida. Foi cancelada a atribuição de subsídio a uma pensionista do ex-MU por auferir mais do que o Rendimento Minino Mensal Garantido.
De notar que estes subsídios decorrem da legislação anterior à formação dos SSAP e serão extintos por óbito.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apoio Social			**1.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Apoiar os beneficiários em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social.
Atendimento e acompanhamento social de beneficiários 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 458 processos de intervenção social.

Foram atribuídos os seguintes apoios:
78 apoios reembolsáveis - 77.624,65€
40 apoios não reembolsáveis - 33.595,98€
3 apoios mistos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	4 técnicos superiores: afetação a 85% (2), 80 %(2); 1 assistente técnico: afetação a 20%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	128.000,00 €	111.220,63 €	86,9%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Protocolos no âmbito da educação			**1.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários a frequentarem creche, jardim de infância, ensino básico, secundário e superior o acesso a um conjunto de estabelecimentos de ensino privado ou 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 e entidades externas; **Indicador/Meta**: ampliação dos protocolos em 15% (11).

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos protocolos no âmbito da educação, tendo sido celebrados 12 protocolos e enviadas 130 propostas com vista à realização de novos protocolos.
Foram monitorizados os 125 protocolos em vigor.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário			**1.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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%(13).

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 17 acordos e enviadas 47 propostas com vista à realização de novos acordos.
Foram monitorizados os 108 acordos em vigor.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes bem como prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras, contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Dinamização da Articulação Interinstitucional			**1.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Potenciar o desenvolvimento de uma cultura de complementaridade e cooperação com Instituições do Setor Público e Social através do diálogo Interinstitucional, que vise o conhecimento dos diferentes campos de atuação, a definição de estratégias de intervenção e a articulação de recursos de modo a responder eficazmente às solicitações dos nossos beneficiários.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP e entidades externas; **Indicador/Meta**: Realizar entre 10 a 15 parcerias.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas, no decorrer do ano de 2016, 15 parcerias na área da saúde, emprego, ação social, nomeadamente com:

- Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade da Santa Misericórdia de Lisboa ;
- Unidade de Desenvolvimento Social e Programas do Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal;
- Núcleo de Desenvolvimento Pessoal e Social do Instituto da Segurança Social;
- Núcleo de Ação Social da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Hospitais e Centros Hospitalares do Distrito de Lisboa;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional em Lisboa.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DAS	Entidades Externas/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	200,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.				**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social - ENDEF II – Estalagem do Cruzeiro				**2.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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 12.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: entrega de relatório de diagnóstico, entre 1 a 31 de outubro, com identificação das necessidades.

Objetivos Alcançados

Foi entregue o Relatório de Diagnóstico de obras de beneficiação e melhoramento das acessibilidades a 30 de setembro.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 7% 1 Assistente técnico - afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	10.000,00 €	892,00 €	9%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social - ENDEF II – Casa Alice Félix			**2.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 12.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: entrega de relatório de diagnóstico, entre 1 a 31 de outubro, com identificação das necessidades.

Objetivos Alcançados

Foi entregue o Relatório de Diagnóstico de obras de beneficiação e melhoramento das acessibilidades a 30 de setembro.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 7% 1 Assistente técnico - afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	8.000,00 €	892,00 €	11,1%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acessibilidade Social - ENDEF II – Centro de Convívio Costa Cabral			**2.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 12.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários aposentados dos SSAP;
Indicador/Meta: Requalificação do Centro de Convívio Costa Cabral, até 31 de outubro.

Objetivos Alcançados

Foi assinado o auto de receção definitiva da obra a 28 de outubro.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 3,5% 1 Assistente técnico - afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	84.000,00 €	98.153,98€ €	116,8%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

Relativamente à afetação de recursos financeiros da despesa assinalada, 2.214,00€ dizem respeito ao valor pago pela necessária fiscalização da obra. Importa ainda referir que, não foi possível efetuar a obra pelo valor inicialmente previsto em PA em virtude do 1.º procedimento lançado ter ficado deserto, havendo a necessidade da sua revisão e consequente ajuste ao valor financeiro proposto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Participação Social - ENDEF II			**2.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Promover nos planos de formação e em outras áreas de atividade dos SSAP, ações de formação/informação/sensibilização em temáticas de interesse específico nas áreas da deficiência e incapacidade, direcionadas a todos os beneficiários, de modo a consciencializar, alertar e habilitar para a problemática da limitação de funcionalidade. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** entre 15 a 19 ações.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 20 ações abrangendo 1.040 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 4% 1 Assistente técnico - afetação a 10%	Menor	**X**	Prevista		Maior	

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

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Acordos de Saúde			**2.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Consolidar e alargar o âmbito geográfico e estabelecer novos acordos em áreas específicas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** 1. realizar 1 novo acordo por distrito em Portugal Continental (40%); 2. aumentar em 50% os acordos nas áreas de centros auditivos, farmácias, produtos ortopédicos e transportes de doentes (60%).

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido celebrados 57 acordos distribuídos por 17 distritos (Lisboa, Setúbal, Porto, Évora, Portalegre, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Leiria, Viana do Castelo, Santarém, Aveiro, Beja, Castelo Branco , Vila Real e Viseu).
Foram abrangidas as seguintes áreas: Centros Auditivos (2); Especialidades Médicas (15); Clínicas Especialidades não Médicas (9); Clínicas Tratamentos (2); Óticas (12); Produtos Ortopédicos (5); Transporte de Doentes (2); Farmácias (10).

Manutenção dos acordos existentes num total de 472 (tendo em consideração a desistência de 1 acordo de 2010).

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 4% 1 Assistente técnico - afetação a 40%	Menor	X	Prevista		Maior	

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

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a inclusão, coesão e desenvolvimento pessoal, social e a saúde dos beneficiários dos SSAP, contribuindo para a promoção da responsabilidade social bem como para o desenvolvimento e reforço do conceito de cidadania global solidária.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Saúde			**2.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Informar sobre temas relacionadas com a saúde, a prevenção de comportamentos de risco e promover hábitos de vida saudáveis. Fomentar a atitude preventiva e contribuir para a conceção positiva da saúde. Alertar para a existência de riscos profissionais potenciadores do aparecimento de doenças. Sensibilizar para a necessidade de verificação periódica do estado de saúde. Promover a literacia em saúde e desmistificar falsos conceitos dos processos saúde-doença.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** realizar entre 40 a 45 ações em organismos da Administração Pública.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 46 ações, de entre colheita de sangue (1), palestras (15), rastreios (4) e ações de sensibilização (26), abrangendo 3.793 beneficiários.

Foram ainda realizadas 3 parcerias: uma com a Sociedade Portuguesa de Andrologia e duas nas áreas de Cardiologia e Ginecologia.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 7% 1 Assistente técnico - afetação a 20%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	8.000,00 €	619,80 €	7,7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a técnica superior esteve de baixa médica de 10 de maio a 27 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, através de ações lúdicas e culturais dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Fins de semana para beneficiários no ativo			**2.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Promover passeios de um ou mais dias aos fins de semana proporcionando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários no ativo e seus familiares e um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das diversas regiões do país.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários no ativo e seus familiares; **Indicador/Meta:** realizar entre 10 a 15 atividades.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 14 atividades (de 1 ou 2 dias) abrangendo 518 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior - afetação a 15% 1 Assistente Técnico - afetação a 40%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	12.000,00 €	11.022,02 €	92%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos o técnico superior esteve de baixa médica de 1 de julho a 31 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, através de ações lúdicas e culturais dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Visitas culturais			**2.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Promover a interação entre beneficiários no ativo e seus familiares, numa perspetiva de valorização dos seus tempos livres.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários no ativo e seus familiares; **Indicador/Meta:** entre 50 a 55 visitas culturais.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 56 visitas culturais nos distritos de Lisboa e do Porto, abrangendo 1.163 participantes.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior - afetação a 15% 1 Assistente Técnico - afetação a 40%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	5.000,00 €	3.046,60 €	61%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos o técnico superior esteve de baixa médica de 1 de julho a 31 de dezembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias			**2.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: crianças e jovens, descendentes ou equiparados, de beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger entre 800 e 850 crianças e jovens.

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 948 crianças e jovens dos 6 aos 18 anos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 65%; 1 Assistente técnico - afetação a 65%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	140.900,00 €	126.606,20 €	89,9%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias em família.			**2.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: abranger entre 60 a 70 beneficiários.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido abrangidos 86 familiares (pais ou responsáveis pelos participantes) em 3 campos de férias residenciais, 1 em Évora e 2 em Aljubarrota.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 5%; 1 Assistente técnico - afetação a 5%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	1.400,00 €	589,90 €	42,1%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos filhos de beneficiários com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, ocupação de tempos livres.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividades Lúdicas e Culturais			**2.11**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: crianças, descendentes ou equiparadas de beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger entre 560 a 600 crianças.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 6 iniciativas, abrangendo 675 crianças dos 6 aos 12 anos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	5.000,00 €	4.939,25 €	98,8%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer dos beneficiários.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Circo Lisboa e Porto			**2.12**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Proporcionar na quadra festiva do Natal, espetáculos de Circo destinados a crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 12 anos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: crianças descendentes ou equiparadas de beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** disponibilizar 15.000 lugares.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à organização de sessões de circo, tendo sido realizadas 5 sessões em Lisboa (11.319 ingressos) e 3 sessões no Porto (3.764 ingressos), abrangendo 15.083 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	25.000,00 €	23.349,76 €	93,4%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer dos beneficiários.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividade de Natal para aposentados Lisboa e Porto.			**2.13**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários aposentados dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger 1.500 beneficiários, nas atividades de Natal em Lisboa e no Porto.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento da atividade de Natal destinada a aposentados, em Lisboa e no Porto, tendo sido abrangidos 1.488 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior - afetação a 30%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	86.500,00 €	82.787,23 €	95,7%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para ocupação saudável do tempo livre e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida, e uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio de Lisboa			**2.14**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos EspecíficoS

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos nossos beneficiários aposentados, assente em estratégias de promoção e desenvolvimento de competências sociais, cívicas, de responsabilidade ativa na sociedade atual, vida local e de integração social e proporcionar o convívio entre os beneficiários através da dinamização de atividades inovadoras de interesse individual e coletivo.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários aposentados dos SSAP;
Indicador/Meta: atingir uma média mensal entre 5.600 a 5.800 participações, nos cinco Centros de Convívio.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 3 Centros de Convívio de Lisboa, tendo sido registadas 40.686 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 5.747 participações de beneficiários no conjunto dos cinco Centros de Convívio.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	4 Técnicos superiores - afetação a 90% (3) e 70% (1) 2 Assistentes técnicos - afetação a 90%	Menor	X	Prevista		Maior

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	110.000,00 €	105.771,25 €	96,1%

Justificação dos Desvios

Saída de 2 assistentes técnicas, 1 por mobilidade interna passando a integrar a DAS e a outra por procedimento concursal para outro organismo.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para ocupação saudável do tempo livre e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida, e uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio do Porto			**2.15**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos nossos beneficiários aposentados, assente em estratégias de promoção e desenvolvimento de competências sociais, cívicas, de responsabilidade ativa na vida local e de integração social e proporcionar o convívio entre os beneficiários através da dinamização de atividades inovadoras de interesse individual e coletivo.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários aposentados dos SSAP;
Indicador/Meta: atingir uma média mensal entre 5.600 a 5.800 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 28.277 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 5.747 participações de beneficiários no conjunto dos cinco Centros de Convívio.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAS / DASC	DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2Técnicos superiores - afetação a 90% 2 Assistentes técnicas - afetação a 90% 2 Assistentes operacionais - afetação a 100%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	78.665,71 €	78,7%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para ocupação saudável do tempo livre e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida, e uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Férias Sénior			**2.16**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Promover turnos de férias em grupo, fomentando o convívio entre os aposentados, potenciando a aquisição de novos hábitos sociais e culturais, o conhecimento diversificado de locais de interesse turístico, minimizando o isolamento.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários aposentados dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger 1.650 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 39 turnos divididos em três fases - Primavera (março e abril), Verão (maio a setembro) e Outono (outubro e novembro), abrangendo 1.755 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 75% 2 Assistentes técnicos - afetação a 75% (1) e 63% (1)	Menor	X	Prevista		Maior

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	465.000,00 €	443.389,05 €	95,4%

Justificação dos Desvios

Foi realizado mais um turno que não estava inicialmente previsto (Monte Gordo de 25 de setembro a 1 de outubro).

A afetação de recursos humanos foi menor do que a prevista, pois a afetação de uma das assistente técnicas foi de 63% (ingresso de uma assistente técnica a 15 de fevereiro que foi substituída por uma assistente técnica em 18 de julho) e durante 7 meses verificou-se a existência de 1 técnica superior .

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para ocupação saudável do tempo livre e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida, e uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Circuitos de fim de semana sénior			**2.17**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários aposentados dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger entre 330 a 360 participantes.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Circuitos de fim de semana, tendo sido realizados 15 circuitos, com partida de Lisboa e do Porto, abrangendo 371 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores - afetação a 25% 2 Assistentes técnicos - afetação a 25% (1) e 21% (1)	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	12.000,00 €	10.706,93 €	89,2%

Justificação dos Desvios

A afetação de recursos humanos foi menor do que a prevista, pois a afetação de uma das assistente técnicas foi de 21% (ingresso de uma assistente técnica a 15 de fevereiro que foi substituída por uma assistente técnica em 18 de julho) e durante 7 meses verificou-se a existência de 1 técnica superior.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através da participação em atividades que contribuam para ocupação saudável do tempo livre e potenciar novas aquisições sociais e culturais, contribuindo para uma melhoria da sua qualidade de vida, e uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação Sénior			**2.18**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 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: beneficiários aposentados dos SSAP; **Indicador/Meta:** abranger entre 2350 a 2540 formandos.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Formação Sénior, tendo sido realizadas 315 ações, sendo 223 na área das TIC e 92 noutras áreas de interesse, tendo sido abrangidos 2.745 formandos.
Foram ainda realizadas 13 atividades formativas com a participação de 207 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	59.500,00 €	45.414,53 €	76,3%

Justificação dos Desvios

Em referencia à execução material houve um esforço em maximizar o número de ações previstas contribuindo assim para o elevado número de formandos atingidos em contraste com a execução financeira que ficou abaixo do previsto justificando-se pela diminuição de custos associados ao projeto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul			**2.19**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários e não beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** atingir um grau de ocupação entre 3330 a 3700 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2016 registaram-se 4.170 dormidas (3.737 na Casa Alice Félix e 433 no Apartamento de S. Pedro do Sul).

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	50.000,00 €	71.983,00 €	144%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, no início de julho saiu a técnica superior, tendo sido substituída por uma assistente técnica que começou a desempenhar funções no dia 18 de julho.
No que diz respeito à execução de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 31.717,96€ (44,1%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O valor remanescente diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 12,70% das dormidas face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem do Cruzeiro			**2.20**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários e não beneficiários dos SSAP; **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 2016 registaram-se 4.321 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	60.000,00 €	66.781,43 €	111,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, no início de julho saiu a técnica superior, tendo sido substituída por uma assistente técnica que começou a desempenhar funções no dia 18 de julho.
No que diz respeito à execução de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 11.157,60 € (16,7%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O valor remanescente diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 20% das dormidas face ao previsto

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Lisboa			**2.21**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários e não beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** atingir um grau de ocupação entre 2100 a 2500 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2016 registaram-se 4.234 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 10% 1 Assistente Técnico – afetação 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	25.000,00 €	45.965,36 €	183,9%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, no início de julho saiu a técnica superior, tendo sido substituída por uma assistente técnica que começou a desempenhar funções no dia 18 de julho.
No que diz respeito à execução de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 13.445,10 € (29,3%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O valor remanescente diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 69,4% das dormidas face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Casas do Outão			**2.22**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários e não beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** atingir um grau de ocupação entre 1600 a 2000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2016 registaram-se 1.994 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior - afetação a 10% 1 Assistente Técnico 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	20.000,00 €	34.314,85	171,6%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, no início de julho saiu a técnica superior, tendo sido substituída por uma assistente técnica que começou a desempenhar funções no dia 18 de julho.
No que diz respeito à execução de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 14.287,24 € (41,6%) é referente a despesa de investimento e reparação não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, prestando serviços de qualidade aos beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem de Évora			**2.23**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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: beneficiários e não beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** atingir um grau de ocupação entre 4500 a 5000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2016 registaram-se 6.569 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 5% 3 Assistentes Técnicos - afetação 100% (2) e 5% (1)	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	80.000,00 €	175.386,58 €	219,2%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, no início de julho saiu a técnica superior, tendo sido substituída por uma assistente técnica que começou a desempenhar funções no dia 18 de julho.
No que diz respeito à execução de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 112.701,04 € (64,3%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O valor remanescente diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em 31,4% das dormidas face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP				**3.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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;
Indicador/Meta: fornecer entre 590.000 a 620.000 refeições.

Objetivos Alcançados

- Foi assegurado o fornecimento de refeições nos refeitórios sob a gestão dos SSAP a coberto de contrato celebrado no âmbito de procedimento aquisitivo realizado com recurso ao Acordo Quadro para o fornecimento de refeições confecionadas (AQ-RC), em vigor desde 2015.

Foram fornecidas 612.578 refeições, 496.646 em regime de self e 115.932 em snack, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (590.000) e para a sua superação (620.000), permite fixar o grau de realização material em "Cumprido", com as seguintes observações:
- Decréscimo dos dias úteis por comparação com 2015 - menos 5 dias;
- Aumento global de 2,93% face a 2015;
- Aumento da média diária de refeições de 5,00%;
- Aumento da ponderação do self de 0,5%, invertendo tendência decrescente iniciada a partir de 2012;
- O fornecimento de refeições em regime de self registou, pela primeira vez desde 2008, uma subida face ao ano anterior (2,20%).

- Consolidou-se juízo de adequação da opção de adjudicação do serviço de fornecimento de refeições a apenas um operador económico, por permitir agilizar procedimentos e maximizar o retorno de intervenção dos SSAP enquanto entidade adquirente.

- Foi criado serviço de snack associado ao refeitório n.º 6 - Centro de Saúde de Sete Rios.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 10%; 1 coordenador técnico: afetação a 40%; 5 assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 40% e 25%; 1 assistente operacional: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	2.626.557,38 €	1.909192,23 €	72,7%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
- Ausência do assistente operacional (10%) desde 28 de janeiro, motivada por doença prolongada.
Recursos financeiros:
- O desvio verificado entre a despesa estimada e a despesa executada é justificado pela previsão assentar num número máximo de refeições a fornecer, que inclui, necessariamente, margem para crescimento da procura numa perspetiva de longo prazo, considerando a duração do contrato celebrado para o efeito (2 + 1 anos).

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/ empresas				**3.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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;
Indicador/Meta: fornecer entre 465.000 a 490.000 refeições.

Objetivos Alcançados

- Com o intuito de aumentar o número de acordos sem despesas para os SSAP, continuaram a ser efetuadas pesquisas por zonas geográficas, mais carentes deste tipo de apoio social e onde existem mais serviços públicos a funcionar, bem como em termos de restauração.
Foram celebrados novos acordos de restauração nas seguintes localidades:
Lamego; Vila Nova de Gaia; Ponte de Lima; Mirandela; Viana do Alentejo
- Foram fornecidas 469.187 refeições, 436.256 no âmbito de acordos com despesa e 32.931 de acordos sem despesa para os SSAP, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (465.000) e para a sua superação (490.000), permite fixar o grau de realização material em "Cumprido", com realce para os seguintes dados:
Aumento do número de refeições em 0,54% face a 2015, mantendo tendência crescente iniciada em 2015;
Aumento da ponderação das refeições fornecidas no âmbito de protocolos sem despesa para os SSAP - 7% em comparação com 1,8% registado em 2015.
- 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 de generalidade das práticas e procedimentos.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSGR / DA	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 20%, 10%; 1 coordenador técnico: afetação a 40%; 5 assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 20%, 15%; 1 assistente operacional: afetação a 85%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	2.192.102,20 €	1.991.057,79 €	90,8%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Ausência do assistente operacional (85%) desde 28 de janeiro, motivada por doença prolongada.
Recursos financeiros:
Desvio decorrente da diminuição do número de refeições fornecidas no âmbito dos protocolos que implicam assunção de despesa pelos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão de cafetarias/bares			**3.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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**; Indicador/Meta: n**ão aplicável**.**

Objetivos Alcançados

- Foi realizado o controlo do pagamento das prestações mensais efetuadas pelos adjudicatários, que totalizaram, durante o ano uma receita de €54.656,75.
- Foi realizado procedimento concursal para adjudicação de nova exploração da cafetaria da Secretaria-Geral do Ministério da Saúde.
- Após avaliação da necessidade, foram adquiridos equipamentos hoteleiros para as cafetarias do Centro de Saúde do Lumiar; da Secretaria - Geral do Ministério da Saúde e Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, bem como, instalados diversos equipamentos hoteleiros existentes em stock.
- A cafetaria do Centro de Saúde de Sete Rios passou, a partir do mês de novembro, a estar associada ao refeitório ali existente - n.º 6.
- Foram realizados inquéritos de satisfação do serviço prestado nas cafetarias/bares do "Edifício Sede do Ministério das Finanças" e do "Palácio da Justiça de Sintra" cujo grau de avaliação, se situou nos 3,94 e 4,44, respetivamente (escala de 1-5).

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 assistente técnico: afetação a 25%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	Despesas Administrativas	4.778,55 €	0%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Despesa executada com aquisição de equipamentos hoteleiros e mobiliário, inserida no âmbito das responsabilidades de gestão assumidas pelos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do sistema de venda de senhas de refeição.				**3.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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: beneficiários em geral e utentes dos refeitórios;
Indicador/Meta: utilização média, entre 95% a 97% do sistema de venda automática de senhas de refeição.

Objetivos Alcançados

- Foi realizado procedimento aquisitivo do serviço de manutenção das máquinas, na sequência do que se registou a alteração de cocontratante, com ganhos significativos na capacidade e rapidez de resposta às anomalias verificadas.
- Foi efetuada a monitorização do impacto da implementação do upgrade ao sistema, registando-se a simplificação das operações com intervenção direta dos beneficiários e consequente melhoria da eficiência dos sistema.
- Foi efetuada atualização do inventário do material/equipamento existente e subsequente identificação e priorização de necessidades de aquisição.
- Foi realizada aquisição de componentes para as máquinas, que permitiu a substituição dos leitores de cartões instalados no fim da linha de self com instalação de um novo tipo de leitor, que permite maior celeridade das operações de descarga de refeição, bem como a redução da despesa - preço de aquisição significativamente mais baixo.
- Foi elaborada conferência de hoppers e elaborada limpeza geral a todas as máquinas.
- A percentagem média de utilização do sistema na venda de senhas de refeição situa-se nos 98,55% do objetivo anual, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (95%) e para a sua superação (97%), permite fixar o grau de realização material em "Superado".

Este valor representa um aumento da eficácia do sistema, concretizada na sua comparação com o registado em 2015 - 95,88%.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	3 assistentes técnicos: afetação a 100% (2), 75%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	69.400,00 €	71.229,30 €	102,6%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Realização financeira superior em 2,6% relativamente ao estimado, justificada pela concretização e priorização das necessidades de aquisição de componentes para as máquinas, de que resultou a imprescindibilidade do aumento da despesa, ainda que pouco significativo.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP			**3.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 em geral e utentes dos refeitórios ; **Indicador/Meta:** realizar entre 360 a 400 ações de monitorização.

Objetivos Alcançados

- Foi monitorizado o cumprimento das obrigações que impendem sobre o fornecedor de refeições, com incidência em contingentes de pessoal, planos de higienização, planos de formação, análises microbiológicas, HACCP, análises bimensais.
- Foi fiscalizado o cumprimento das obrigações que impendem sobre o fornecedor de refeições, com incidência em aspetos relacionados com a confeção das refeições, como capitações, rastreabilidade alimentar; cumprimento da ementa; descongelação a temperatura ambiente; amostras; registo de temperaturas de produtos a servir na linha de self; fardamento/higiene pessoal e utilização de novos equipamentos hoteleiros.
- Foi monitorizada com especial atenção a abertura do refeitório instalado no IMT, IP.
- No âmbito destas atividades foram realizadas 414 ações de monitorização e fiscalização, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (360) e para a sua superação (400), permite fixar o grau de realização material em "Superado", correspondendo a 103,5% do objetivo anual.

Realça-se que este dado revela um aumento de 253,8% do números de ações realizadas face ao registado em 2015, resultado da opção de reforço da equipa afeta a esta atividade e da conclusão com sucesso de período formativo dos novos elementos.

- Com recurso à colaboração do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, foi efetuada análise microbiológica das condições em que o fornecimento de refeições é realizado nos refeitórios, com incidência no tratamento dos géneros alimentícios utilizados, palamenta e higiene na confeção, bem como, na verificação das condições estruturais e de funcionamento dos refeitórios, procedendo os SSAP à avaliação dos relatórios produzidos e posterior seguimento para os fornecedores com vista à correção das não conformidades identificadas.
- Foi efetuada avaliação das propostas de ementas mensais, baseada na verificação dos requisitos fixados em caderno de encargos e dos requisitos acordados entre os SSAP e o fornecedor de refeições, que sustentou a introdução de alterações que permitiram a melhoria da qualidade das ementas homologadas.
- Foi implementado no refeitório instalado no IAPMEI projeto piloto de introdução na ementa de um prato vegetariano e um prato de opção, com resultados bastante satisfatórios, que permitirão sustentar juízo de adequação da sua replicação noutros refeitórios.
- Foram aplicados dois inquéritos de satisfação aos utentes dos refeitórios e snacks, do que, após tratamento e análise dos dados recolhidos pela DPTTI, resultou o apuramento de uma média anual global ponderada de satisfação de 4,13, o que representa uma subida deste indicador face ao verificado em 2015 - 4,07.
- Foram analisadas as sugestões e reclamações sobre o fornecimento dos refeitórios e dadas respostas oportunas e seguimento quando necessário.
- Procedeu-se à aquisição e instalação de dispositivos de higienização nos refeitórios em funcionamento, que para além de contribuir para a garantia de condições de higiene e segurança alimentares, permitiu a uniformização deste tipo de equipamento em todos os refeitórios e agilizar procedimentos futuros aquando a alteração dos fornecedores de refeição.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	3 técnicos superiores: afetação a 35% (3). 6 assistentes técnicos: afetação a 100% (4), 60%(2).	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	40.000,00 €	41.280,05 €	103,2

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Ausência, a partir de agosto, de um assistente técnico (100%) que fazia parte da equipa de monitorização, motivada pela sua saída para outro organismo.
Recursos financeiros:
Desvio justificado por disponibilidade orçamental, que permitiu antecipar o suprimento de necessidades já identificadas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP				**3.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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; **Indicador/Meta:** realizar entre 30 a 40 ações de dinamização.

Objetivos Alcançados

- Em articulação com a DSAS/DASC, foram efetuadas as seguintes ações de dinamização:

"Alimentação Saudável" - Ref. n.º1 (duas), 3, 4, 5, 6, 9 (duas), 11, 12, 16, 18 (duas) 19, 21.
"Dia Nacional do AVC" - Ref. n.º1(duas), 6
"Canto Coral" - Ref. n.º3, 5, 9, 13, 19
"Dia da Atividade Física" - Ref. n.º14
"Cavaquinhos" - Ref. n.º5, 8, 17, 18 (duas), 19
"Stress" - Ref. n.º3
"Dia Nacional do Não Fumador" - Ref. n.º7
"Dia Mundial da Hipertensão" - Ref. n.º5
"Dia Mundial do Omega 3" - Ref. n.º11
"Dia da Prevenção do AAA" - Ref. n.º13
"Dia Internacional da pessoa Idosa" - Ref. n.º8
"Dia Mundial da Osteoporose" Ref. n.º17
"O que levar para a praia" - Ref. n.º13
"Dia Mundial do Coração" - Ref. n.º31
"Ação de sensibilização sobre o serviço prestado no refeitório" - Ref. n.º20
"Ano Internacional da Leguminosa" - Ref. n.º6, 12, 13, 17, 20, 21, 27, 30

- Foram realizadas 48 ações de dinamização, o que, considerando os valores determinados para o cumprimento de objetivo (30) e para a sua superação (40), permite fixar o grau de realização material em "Superado", correspondendo a 120% do objetivo anual

Este resultado representa, ainda, um aumento de 100% face ao número de ações realizadas em 2015.

- Foi prestada colaboração permanente na elaboração de boletins informativos com a redação de artigos sobre temas relacionados com os refeitórios e higiene e segurança alimentares.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 coordenador técnico: afetação a 5%; 1 assistente técnico: afetação a 15%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	1.320,97 €	26,4%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
O desvio verificado decorre da natureza das ações realizadas, cuja realização não dependeu, em parte significativa, da assunção de despesa.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Manutenção dos refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas			**3.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Assegurar o funcionamento dos refeitórios com o suprimento de necessidades de intervenção e/ou substituição de equipamentos hoteleiros, palamenta e infraestruturas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários em geral e utentes dos refeitórios; **Indicador/Meta:** realizar entre 95% a 98% de intervenções face ao número de pedidos efetuados.

Objetivos Alcançados

- Foi efetuada avaliação global das intervenções realizadas em 2015 nos equipamentos hoteleiros afetos aos serviços de fornecimento de refeições e cafetaria, que permitiu estimar a despesa a assumir pelos SSAP em 2016 com a sua manutenção e realizar procedimento aquisitivo deste serviço em conformidade.
- Foi efetuada monitorização do estado dos equipamentos afetos aos refeitórios, snacks e cafetarias e dado seguimento para suprimento das anomalias identificadas, consoante a responsabilidade para o efeito - SSAP ou fornecedor de refeições.

Em comparação com 2015, salientam-se os seguintes dados:
Redução de 24,2% da despesa global com esta manutenção;
Redução de 42,6% da despesa com a manutenção de equipamentos afetos aos refeitórios, como resultado da imputação de responsabilidade ao fornecedor de refeições.

- A realização material acumulada fixou-se em 98,11% de conclusão dos pedidos de intervenção efetuados (311 em 317), o que, considerando o indicador/meta determinada para o cumprimento de objetivo (95%) e para a sua superação (98%), permite fixar o grau de realização material em "Superado".

Este resultado representa, ainda, uma melhoria face a 2015, em que a resposta dada se fixou em 96,68%.

- Foi dada continuidade ao processo de substituição de equipamentos em fim de vida, com especial incidência em fornos convetores, máquinas de lavar loiça, equipamentos produtores de frio e linhas de self-service.
- Foram adquiridas torradeiras, tosteiras e espremedores de citrinos, suprindo insuficiências identificadas e objeto de diversas sugestões de melhoria efetuadas por utentes das cafetarias.
- No âmbito específico da manutenção de infraestruturas, salienta-se por especialmente significativas:
  Correção de défice de insonorização do sistema de extração do refeitório situado na Filipe Folque;
  Substituição do ramal de abastecimento de água do refeitório instalado no Conselho Nacional de Educação;
  Limpeza geral de caixas de separadoras de gordura, com documentação de histórico e definição de plano de intervenção futura.
- Foi criado serviço de snack associado ao refeitório n.º 6 - Centro de Saúde de Sete Rios.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 5%; 3 assistentes técnicos: afetação a 85% (2) e 10%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	75.000,00 €	109.268,98 €	145,7%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:

Verificada disponibilidade orçamental para o efeito, foi possível proceder à aquisição de equipamentos hoteleiros em valor superior ao inicialmente estimado, de acordo com priorização de necessidades, o que permitiu dar resposta mais célere às necessidades identificadas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.				**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios				**3.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

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 em geral e utentes dos refeitórios; **Indicador/ Meta:** requalificar 2 refeitórios.

Objetivos Alcançados

- Assente no pressuposto de que a natureza e abrangência da intervenção equacionada deverão salvaguardar a desnecessidade de nova intervenção no médio prazo, e após concretização do respetivo âmbito, foram requalificados os refeitórios:

N.º10 - Direção-Geral das Atividades Económicas, com incidência em:
Equipamentos Hoteleiros; Mobiliário; Arquitetura; Rede de Águas e Esgotos Domésticos; Instalações Elétricas; Rede de Gás; Projeto AVAC; Segurança Contra Risco de Incêndio; ITED.

N.º 12 - Inspeção-Geral de Finanças, com incidência em:
Equipamentos Hoteleiros; Arquitetura; Rede de Águas e Esgotos Domésticos; Instalações Elétricas; Projeto AVAC; Projeto de Segurança Contra Risco de Incêndio.

- Foi concretizada a necessidade de intervenção no refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça de Lisboa, também com incidência nas infraestruturas e equipamentos hoteleiros, e elaborado projeto de obra, a realizar em 2017.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 35% e 25%; 3 assistentes técnicos: afetação a 5% (3)	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	550.000,00 €	498.846,88 €	90,7%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Instalação de refeitórios			**3.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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:** instalar/receber 1 refeitório.

Objetivos Alcançados

- Foi assumida a gestão do refeitório instalado na Presidência da República e realizados os procedimentos aquisitivos necessários a garantir o fornecimento de refeições a partir de 1 de janeiro de 2017.

- Foi celebrado protocolo tripartido entre os SSAP, a Ars Norte, IP e o CCD da ARS Norte tendende à assunção da gestão do refeitório do último, a ocorrer em 2017.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 20% e 5%; 3 assistentes técnicos: afetação a 5% (3)	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

Afetação de recursos financeiros:
A assunção da gestão do refeitório da Presidência da República não representou necessidade de realização de despesa pelos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação profissional.			**4.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Adequar a oferta formativa às necessidades dos dirigentes e trabalhadores face ao movimento de recursos humanos que se tem verificado.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: dirigentes e trabalhadores dos SSAP; **Indicador/Meta:** garantir a qualificação de cerca de 85% dos trabalhadores dos SSAP.

Objetivos Alcançados

Realizaram-se 44 ações de formação durante o ano 2016.
Frequentaram cursos de formação 99 trabalhadores, a que corresponde uma taxa de 85%.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Presidente

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico Superior : afetação a 40%	Menor		Prevista	**X**	Maior		

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	17.075,00€	9.493,31€	56%

Justificação dos Desvios

Relativamente à baixa execução financeira, esta deveu-se à realização de ações de formação de pequena duração e de baixo custo, que surgiram durante o ano com pertinência em áreas específicas e transversais aos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção dos SSAP junto dos organismos			**4.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Melhorar o conhecimento da missão dos SSAP junto dos trabalhadores da administração pública; Aumentar o número de beneficiários dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: trabalhadores da administração pública a desempenhar funções em organismos de grande dimensão ; **Indicador/Meta:** realização de sessões presenciais até 31 de dezembro de 2016.

Objetivos Alcançados

Realização de 2 sessões de apresentação na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa e no Instituto Nacional de Emergência Médica.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	DSGR/DSAS/DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	5 dirigentes DSAG/DSGA/DSAS: afetação a 4% 1 técnico superior: afetação a 5% 2 assistentes técnicos: afetação a 3% 1 técnico de informática: afetação a 3%	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Responsabilidade social e ambiental nos SSAP			**4.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Criação de ações de sensibilização junto dos trabalhadores dos SSAP com vista à redução do consumo de papel de impressão, das comunicações postais e da energia elétrica.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP; **Indicador/Meta:** Enviar, no total, 20 mensagens, de periodicidade mensal (60%) e realizar ações de sensibilização em 3 áreas específicas no âmbito da preservação ambiental (40%).

Objetivos Alcançados

1.º indicador: Estabelecimento de contactos com empresas parceiras com vista à escolha de temáticas de responsabilidade social. Pesquisa de entidades ligadas à responsabilidade social e ambiental para realização de ações de sensibilização.
Realização de 3 ações de sensibilização no âmbito do projeto de preservação ambiental em 3 áreas específicas (energética, consumo de papel e consumo de água), com a QUERCUS e com a empresa Lisboa e-nova que se realizaram em setembro e outubro.
2.º indicador: Envio, através de endereço eletrónico, de 21 dicas com periodicidade mensal a todos os trabalhadores dos SSAP.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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 7% 2 assistentes técnicos: afetação a 5% 1 especialista de informática: afetação a 2%	Menor		Prevista	**X**	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP - Fase I			**4.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Melhorar o conhecimento do trabalho desenvolvido por cada trabalhador, através do levantamento das tarefas desempenhadas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP;
Indicador/Meta: Apresentação de relatório entre 1 a 31 de dezembro de 2016.

Objetivos Alcançados

1.ª ação - Elaboração do modelo de inquérito por questionário a aplicar aos trabalhadores;
2.ª ação - Divulgação do projeto e aplicação do questionário;
3.ª ação - Recolha e compilação da informação dos questionários
4.ª ação - Elaboração e aprovação superior do relatório em 29 de dezembro de 2016

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 10%	Menor	X	Prevista		Maior

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

Justificação dos Desvios

Atento o déficit de recursos humanos na DPB e a saída da técnica superior para outro organismo, o projeto foi desenvolvido pela chefe da divisão com o apoio da DPTTI.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do património imobiliário			**4.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

1) Fiscalização da execução dos contratos de arrendamento habitacional e comercial;
2) Regularização de dívidas decorrentes de contratos;
3) Levantamento do estado de conservação dos 170 imóveis destinados a arrendamento habitacional e comercial.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Frações destinadas a arrendamento comercial e habitacional e arrendatários;
Indicadores: 1) N.º de ações de fiscalização; 2) N.º de processos de arrendamento em mora acompanhados; 3) Data de conclusão de levantamento do estado de conservação;
Metas: 1) uma ação de fiscalização geral à execução dos 52 contratos de arrendamento em vigor [p=30%]; 2) acompanhamento de 34 processos de regularização de dívidas de contratos de arrendamento em mora [p=40%]; 3) Conclusão do levantamento do estado de conservação em 3/10/2016 [p=30%].

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a fiscalização geral à execução dos contratos de arrendamento em vigor, com reorganização dos processos individuais, procedendo-se ao seu registo numa ficha de caraterização dos imóveis.

Acompanhamento dos 34 processos de dívidas de contratos de arrendamentos, quer pelo Apoio Jurídico com interpelação dos devedores para pagamento voluntário, com acordos de pagamento ou propostas de Notificações Judiciais Avulsas, quer pela Divisão Financeira e Patrimonial na análise e validação do valor em dívida, preparação dos processos com recolha de documentos para completar o referido processo e reencaminhamento para o Apoio Jurídico.
Levantamento do estado de conservação da totalidade dos imóveis afetos aos SSAP, destinados a arrendamento habitacional ou comercial, procedendo-se ao seu registo numa ficha de caraterização dos imóveis.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 10%	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Ações de formação – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas			**4.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Realizar ações de formação, de divulgação, reflexão e esclarecimento do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas junto dos trabalhadores dos SSAP, que contribuam para o seu envolvimento numa cultura de prevenção de riscos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: trabalhadores dos SSAP; **Indicador/Meta:** realizar entre 2 a 4 ações.

Objetivos Alcançados

Realizaram-se 2 sessões formativas: uma destinada aos dirigentes, coordenadores técnicos, juristas e pessoal com responsabilidade na monitorização e reformulação do plano, tendo como tema "Ética, Gestão Pública e Prevenção da Corrupção na AP", ministrada pelo Conselho de Prevenção da Corrupção; outra, de caracter interno, destinada aos trabalhadores da DPTTI.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	DGAG/DSAS/DSGR

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 7%; 5 técnicos superiores (responsáveis setoriais DAS/DASC/DA/DFP/DPB): afetação a 2%.	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Avaliação da qualidade – aplicação de questionários, tratamento estatístico de dados e elaboração de relatórios			**4.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Elaborar relatórios analíticos comparativos com base nos dados tratados, integrando proposta de eventuais medidas corretivas de acordo com os resultados alcançados, por forma a assegurar o nível de qualidade dos serviços prestados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Interno – Unidades orgânicas; **Indicador/Meta:** Elaboração de 26 relatórios, de acordo com o calendário definido.

Objetivos Alcançados

Foram aplicados aos beneficiários, de janeiro a dezembro, 15.495 questionários de avaliação da satisfação com as atividades/equipamentos dos SSAP, tendo sido tratados estatisticamente 14.166, que resultaram na elaboração de 36 relatórios analíticos.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	DSAS/DSGR/DSAG

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	3 técnicos superiores DPTTI: afetação a 30%; 2 assistentes técnicos secretariado: afetação a 25%; 5 assistentes técnicos DA: afetação a 1%.	Menor		Prevista	**X**	Maior	

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

Justificação dos Desvios

O aumento do número de relatórios face ao previsto, derivou da aplicação de questionários em atividades cuja aplicação não estava prevista e alterações ao calendário definido, com base nas solicitações das equipas.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Uniformização do processo de celebração de protocolos e acordos			**4.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Uniformizar o processo de angariação, celebração, monitorização e divulgação de protocolos e acordos com entidades públicas e privadas em áreas de interesse para os beneficiários dos SSAP (educação, terceira idade, saúde, restauração e área comercial), com recurso a suporte informático.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP; **Indicador/Meta:** apresentação de relatório entre 1 a 30 de outubro.

Objetivos Alcançados

Foi apresentado o Relatório de Execução do Projeto em 28 de outubro, de onde se salientam as principais medidas de uniformização:
- layout do portal dos SSAP;
- minuta de protocolo;
- publicitação e divulgação de protocolos.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	DSAS/DSGR/DSAG

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior DPTTI: afetação a 5%; 1 técnico superior DPB: afetação a 5%; 1 técnico de informática: afetação a 10%; 3 representantes das UO DAS/DASC/DSGR: afetação a 3%.	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Espaço de informação temática no portal dos SSAP			**4.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Criação de um espaço no portal dos SSAP para compilação e divulgação de informação temática, tendo por base os conteúdos editados no boletim informativo dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: beneficiários dos SSAP e visitantes do portal em geral; **Indicador/Meta:** disponibilização dos conteúdos entre 1 a 30 de setembro.

Objetivos Alcançados

Foi autorizada, a 29.04, a proposta de criação do espaço de informação temática no portal, tendo entrado em produção, com a disponibilização de conteúdos, no mesmo dia. O espaço criado tem vindo a ser complementado com a integração de artigos temáticos, de interesse geral, à medida que o Boletim Informativo dos SSAP é editado e divulgado.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DAPTTI/Informática	DPB

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 2% (1 DPTTI/1 DPB); 1 técnico de informática: afetação a 5%	Menor		Prevista	**X**	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Promoção da Acessibilidade do Portal dos SSAP – ENDEF II.			**4.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Melhorar o grau de acessibilidade da parte pública do portal dos SSAP.
Formar os trabalhadores dos SSAP para a produção de conteúdos e documentos digitais acessíveis.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: geral; **Indicador:** acessibilidade média da área pública do portal = ∑ Índice *AcessMonitor* de cada página/ nº de páginas da área pública do portal; **Meta:** incremento da acessibilidade Média >= 2.

Objetivos Alcançados

Com o apoio da empresa responsável pela assistência técnica e manutenção evolutiva do portal dos SSAP, foram removidas não conformidades encontradas na área pública, que se traduziram no incremento da acessibilidade superior a 2 valores relativamente ao índice atingido em 2015 (6,7).

A acessibilidade média da área pública do portal cifrou-se em 9 valores numa escala de 1 a 10, medida pelo Índice AcessMonitor.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI / Informática	

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de informática: afetação a 20%	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

					CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.				**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Reequipamento do parque de microinformática afeto à formação sénior em TIC				**4.11**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016	

Objetivos Específicos

Diminuir o grau de obsolescência do parque de microinformática afeto à formação sénior em TIC;
Reequipamento de 2 salas de formação (Lisboa/Porto).

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: centros de formação dos SSAP; **Indicador/Meta: s**ubstituição de computadores afetos à formação com mais de 4 anos/ >= 20.

Objetivos Alcançados

Os objetivos inerentes a este projeto não foram alcançados em virtude de ter sido suspenso o procedimento aquisitivo.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI /Informática	DFP/ UMC do MF

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de Informática: afetação a 1%; 2 técnicos de Informática: afetação a 0%.	Menor	X	Prevista		Maior

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	20.000,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

A Unidade Ministerial de Compras informou através de mail datado de 11 de novembro, da impossibilidade de concluir o procedimento aquisitivo conjunto (envolve vários serviços do Ministério das Finanças), em 2016, por não reunir todos os documentos necessários para a adequada tramitação do mesmo.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Implementar, desenvolver e consolidar ações conducentes a uma gestão interna eficiente para melhor servir o beneficiário. Implementar uma dinâmica de ação e cooperação, da qual resultarão projetos transversais articulados entre os vários setores dos SSAP.			**4**
PROJETO/ ATIVIDADE	Reequipamento dos postos de trabalho dos SSAP			**4.12**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

Objetivos Específicos

Diminuir o grau de obsolescência do parque de microinformática.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: trabalhadores dos SSAP; **Indicador/Meta:** taxa de renovação de postos de trabalho de trabalhadores: N.º de PCS com mais de 4 anos/ N.º total de PCS; Taxa de renovação 20%.

Objetivos Alcançados

Os objetivos inerentes a este projeto não foram alcançados em virtude de ter sido suspenso o procedimento aquisitivo.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI / Informática	DFP/UMC do MF

Realização	**Início**	janeiro de 2016	**Fim**	dezembro de 2016

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de Informática: afetação a 1%; 2 técnicos de Informática: afetação a 0%.	Menor	X	Prevista		Maior

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	30.000,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

A Unidade Ministerial de Compras informou através de mail datado de 11 de novembro, da impossibilidade de concluir o procedimento aquisitivo conjunto (envolve vários serviços do Ministério das Finanças), em 2016, por não reunir todos os documentos necessários para a adequada tramitação do mesmo

FICHA DE AVALIAÇÃO

Projeto/Atividade	**ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS**			
Serviço Responsável	DSAG/DSAS/DSGR			
Calendarização	Início	janeiro de 2016	Fim	dezembro de 2016

ATIVIDADES PREVISTAS	**GRAU DE REALIZAÇÃO**						
	Não Realizado	0/25%	25/50%	50/75%	75/100%	Realizado	Superado
1. Prestar apoio administrativo e técnico;						X	
2. Elaborar os instrumentos de gestão dos SSAP;						X	
3. Preparar e elaborar a proposta de orçamento 2017;.						X	
4. Gerir o encerramento contabilístico e de prestação de contas de 2015;						X	
5. Assegurar os envios mensais e trimestrais dos dados de execução para a DGO;						X	
6. Assegurar o registo das despesas e o pagamento das mesmas em tempo;						X	
7. Assegurar o registo permanente da receita dos Serviços;						X	
8. Organizar os procedimentos e a celebração de contratos, para a aquisição de bens e serviços e empreitadas de obras públicas;						X	
9. Gerir os contratos de arrendamento de casas comerciais e de habitação;						X	
10. Garantir a manutenção dos equipamentos sociais;						X	
11. Gerir pedidos de intervenção (reparações), pedidos de material, pedidos de abate e transferências;						X	
12. Organizar e gerir a manutenção da frota automóvel ;						X	
13. Assegurar a gestão dos recursos informáticos afetos aos SSAP e prestar o apoio necessário aos seus utilizadores (*helpdesk*);						X	
14. Organizar e manter atualizados os processos individuais do pessoal;						X	
15. Garantir o recrutamento, seleção e contratação dos recursos humanos necessários;						X	
16. Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos de pessoal;						X	
17. Assegurar a adequada gestão do Sistema de Avaliação de Desempenho;						X	
18. Assegurar a receção, registo e distribuição interna, da correspondência entrada nos serviços e garantir a expedição da correspondência dos SSAP, para outras entidades;						X	
19. Rececionar, tratar e analisar estatisticamente pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações;						X	
20. Analisar as candidaturas a beneficiários dos SSAP e elaboração das propostas para admissão;						X	
21. Inscrever e atualizar dados dos beneficiários na base de dados;						X	
22. Atualizar em permanência a nomenclatura dos Ministérios, Organismos, tipo de autonomia;						X	
23. Realizar atendimento presencial e telefónico do público, em geral;						X	
24. Gerir as reservas de equipamentos sociais;						X	

25. Produzir material gráfico (cartazes, folhetos, entre outros) para divulgação das iniciativas dos SSAP;						X	
26. Gerir os conteúdos do Portal e Intranet;						X	
27. Divulgar as iniciativas dos SSAP;						X	
28. Produzir e enviar aos beneficiários e organismos, através de endereço eletrónico, as edições do Boletim Informativo dos SSAP;						X	
29. Promover a aplicação de medidas de aperfeiçoamento organizacional e de modernização administrativa, bem como assegurar procedimentos incluídos nos conceitos de qualidade em serviço público.						X	

BALANÇO SOCIAL