MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

Relatório de Atividades

2017

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	7
II. Organograma	18
III. Autoavaliação dos SSAP	19
1. QUAR 2017	19
2. Análise dos resultados dos restantes projetos	21
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP	22
4. *Benchmarking*	24
4.1. Interno	24
4.2. Externo	25
5. Plano para a Igualdade de Género do Ministério das Finanças	26
6. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência	27
7. Modernização Administrativa	28
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	31
8.1. Apresentação esquemática SCI	31
8.2. Avaliação do SCI	33
9. Recursos	37
9.1. Humanos	37
9.2. Financeiros	40
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	41
11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços	42
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	44
12.1. Síntese de realização material	44
12.2. Matriz (designação dos projetos)	45
IV. Balanço social sintético	47
V. Avaliação final	52
1. Apreciação qualitativa e quantitativa e menção do dirigente máximo do serviço	52
2. Conclusões prospetivas	53
VI. Anexos	54
- QUAR 2017	55
- Fichas de avaliação dos projetos	60
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	61
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	67
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	91
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPB/DFP/DPTTI	101
Atividades não enquadradas em programas	111
- Balanço social	113

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

AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AP	Administração Pública
ARS	Administração Regional de Saúde
AVC	Acidente Vascular Cerebral
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
DGADR	Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DGC	Direção Geral do Consumidor
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DGO	Direção Geral do Orçamento
DGRM	Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos
ENDEF	Estratégia Nacional para a Deficiência
eSPap	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GeRFIP	Gestão de Recursos Financeiros Partilhada
GeRHuP	Gestão de Recursos Humanos Partilhada na Administração Pública
iAP	Interoperabilidade da Administração Pública
IAPMEI	Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
IGFEJ	Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça
IMT	Instituto da Mobilidade e dos Transportes
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge

IPMA	Instituto Português do Mar e da Atmosfera
LNEG	Laboratório Nacional de Energia e Geologia
MF	Ministério das Finanças
MU	Ministério do Ultramar
OSMOP	Obra Social do Ministério das Obras Públicas
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
SMS	*Short Message Service*
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 concluir que o desempenho dos serviços foi positivo, encontrando-se seis dos sete objetivos atingidos e o restante, superado.

Ao nível dos indicadores constata-se que, dos doze definidos, dois deles foram superados e os restantes dez, 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) e elevação do

Índice *AcessMonitor* relativo à acessibilidade média da área pública do portal para 9,69 na escala de 1 a 10.

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita à contínua requalificação de refeitórios, somando em 2017, 25 equipamentos requalificados, a que acresce ainda a assunção da gestão do refeitório n.º 15 - SSAP Porto, com início de fornecimento de refeições a partir do dia 1.

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 a finalidade 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.

a. Atividades para seniores

Os Centros de Convívio oferecem uma importante resposta social aos aposentados da Administração Pública. Promovem um envelhecimento positivo desta população ao potenciarem a aquisição de novas competências sociais e culturais, respeitando o interesse individual e coletivo. O apoio ao beneficiário e a promoção do convívio, estimulam a formação de pequenos grupos de interajuda que são, em muitos casos, a substituição do suporte familiar ao nível do dia-a-dia de cada um.

Nos Centros de convívio de Lisboa (3) e Porto (2) foram registadas 73.710 participações de beneficiários em atividades fixas, móveis e não programadas. Registou-se uma frequência média mensal de 6.143 beneficiários nos cinco centros de convívio.

No centro de formação sénior, é proporcionada a aquisição de competências na área das Tecnologias de Informação, e ainda, o acompanhamento personalizado em salas de treino existentes nos Centros de convívio. Igualmente, numa linha de sedimentação do conhecimento ao longo da vida, é incentivada a participação noutras ações de caráter geral reforçando o papel ativo dos seniores na sociedade atual.

Realizaram-se em 2017, 335 ações em Lisboa e no Porto abrangendo-se 2.914 beneficiários. Realizaram-se também, em colaboração com a área da promoção da saúde, 10 atividades formativas com a participação de 197 beneficiários.

As férias sénior e os circuitos de fim de semana possuem um cariz marcadamente social, permitindo que os beneficiários mais isolados e/ou economicamente vulneráveis, possam usufruir de atividades que vão ao encontro dos seus desejos, a preços ajustados

ao seu rendimento e devidamente acompanhados, o que lhes transmite um sentimento de segurança, fator de suma importância nesta fase da vida.

Realizaram-se 38 turnos de férias divididos em 3 épocas - primavera (março e abril), verão (maio a setembro) e outono (outubro e novembro) abrangendo 1.754 beneficiários; bem como, 15 circuitos de fim de semana, abrangendo 410 beneficiários.

Para comemorar a tradição do Natal, realizaram-se momentos únicos de convívio Natalício, em Lisboa e no Porto, direcionados aos beneficiários aposentados, proporcionando o reencontro entre amigos e/ou antigos colegas num ambiente de festa, com ementa tradicional, atuação dos Grupos de Coral e de Cavaquinhos constituídos por aposentados destes Serviços que interpretam cânticos alusivos a esta festividade, numa sala decorada de acordo com a época. Integraram estes eventos, 1.324 beneficiários aposentados. Ainda com o objetivo de assinalar esta quadra, realizou-se mais uma vez a atividade "Natal no Minho", contando com 60 beneficiários aposentados.

b. Atividades para crianças e jovens

Tendo em vista a garantia de um suporte aos beneficiários com descendentes a cargo, os campos de férias dos SSAP são uma solução para a ocupação dos tempos livres destes, de uma forma a tranquilizar os pais, quer pela qualidade dos programas pedagógicos, quer pela atenção máxima à segurança dos participantes.

É objetivo dos SSAP que os condicionalismos económicos dos agregados familiares não sejam obstáculo à participação dos mais novos nos campos de férias, daí que a comparticipação seja calculada em função do rendimento.

Os campos de férias proporcionam experiências que potenciam a noção de pertença a um grupo e a importância da interajuda como meio mais eficaz para alcançar objetivos. Em simultâneo, desenvolvem a autonomia, reforçam a superação de desafios, aumentando a autoestima.

Neste contexto, foram realizados 16 campos de férias residenciais e 7 não residenciais abrangendo 985 crianças e jovens, dos 6 aos 17 anos.

Foram também concretizadas 8 atividades lúdicas e culturais, maioritariamente aos fins de semana, destinadas a crianças entre os 6 e 12 anos, integrando 657 participantes.

A época natalícia tem, para as crianças (e não só), a magia do fantástico e da realidade sem limites que se consubstanciou na promoção de 5 sessões de circo em Lisboa e 3 no Porto, com a distribuição de 15.254 ingressos a crianças entre os 3 e os 12 anos, acompanhadas por um adulto.

c. Atividades para beneficiários no ativo

Estes projetos visam proporcionar aos trabalhadores no ativo momentos de lazer que contribuam para uma melhor qualidade de vida, através de visitas culturais ou passeios de um ou mais dias, aos fins-de-semana. Pretende-se igualmente proporcionar um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das diversas regiões do País.

Foram realizados 13 passeios e 56 visitas culturais abrangendo, no conjunto, 1.534 beneficiários.

2. Protocolos/acordos

Com o objetivo de disponibilizar aos beneficiários, uma oferta diversificada 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/produtos vários.

No total, os Serviços Sociais disponibilizam 1.049 protocolos aos seus beneficiários que podem assim usufruir de condições mais favoráveis àquelas praticadas para a generalidade dos cidadãos. Destaca-se a preocupação de ajustar 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 disponibilizados (acréscimo de 67 protocolos).

3. Promoção da saúde

Com a finalidade de contribuir para uma maior literacia nesta área, realizaram-se 46 ações em vários organismos da Administração Pública incluindo os SSAP, DGRM, SGMAI, DGC, IEFP, DGADR e IAPMEI, entre colheitas de sangue, palestras, rastreios, workshops, ações de formação e de sensibilização, abrangendo 3.164 beneficiários. Foram ainda realizadas cinco parcerias, a saber, Direção-Geral do Consumidor, Faculdade Motricidade Humana, e três nas áreas da Audição e Visão.

4. Equipamentos de férias

Os equipamentos de férias e lazer que os SSAP disponibilizam em Sta. Cruz da Trapa (Casa Alice Félix), Aljubarrota (Estalagem do Cruzeiro) e Évora (Estalagem de Évora) estão prioritariamente vocacionados para a realização de atividades socioculturais e recreativas promovidas por estes serviços e destinadas a vários públicos-alvo. São espaços dotados de condições de excelência para o desenvolvimento dos campos de férias residenciais, fins-de-semana para ativos, circuitos de fim-de-semana e férias sénior. Acresce referir que estes três equipamentos foram sujeitos a obras de requalificação

exterior e interior de forma a melhorar as condições de acessibilidade e acolhimento de todos os beneficiários (ENDEF II).

Os apartamentos existentes em S. Pedro do Sul e Lisboa proporcionam, para além do alojamento a custos reduzidos, o conforto e privacidade desejáveis e, no caso do apartamento situado em S. Pedro do Sul, pela proximidade das Termas com o mesmo nome, é procurado especialmente por beneficiários com problemas de saúde que pretendem realizar tratamentos termais.

Estes Serviços Sociais, procederam em 2017, à reabilitação de três apartamentos em Algés - Oeiras, alargando assim a oferta aos beneficiários oriundos de todo o país.

A entrega do equipamento «Casas do Outão» foi efetuada em 31.12.2017, na sequência da denúncia unilateral, por parte do Centro Hospitalar de Setúbal, de um Protocolo que vigorava desde 1.02.1994.

O Protocolo foi celebrado entre o então Hospital Ortopédico do Outão e os Serviços Sociais do Ministério da Saúde, em cujas atribuições estes SSAP sucederam em 2007. Através de tal Protocolo foram cedidas aos Serviços Sociais as referidas instalações, para adaptação a equipamento social e usufruto por parte dos respetivos beneficiários, bem como por parte de familiares de crianças e deficientes internados no Hospital.

Contando ainda com as Casas do Outão, registaram-se, no conjunto dos equipamentos, um total de 25.352 dormidas, traduzindo-se numa evolução de 19% relativamente a 2016.

5. Atribuição de apoios sociais

No ano em questão e no âmbito do Apoio Social, foram analisados 453 processos dos quais 425 relativos a pedidos de natureza económica para fazer face a despesas relacionadas com a saúde, habitação e apoio a agregados familiares em situação de grande vulnerabilidade socioeconómica. Em paralelo, foi facultado acompanhamento psicossocial a beneficiários que se encontram em condição de fragilidade e risco social, bem como prestada informação e encaminhamento para direitos legais, benefícios e outras respostas sociais. Os restantes processos foram relativos a incumprimento no âmbito da atribuição de apoios reembolsáveis. O tratamento destes processos implica a reanálise das condições socioeconómicas dos beneficiários com vista à redefinição/retoma do plano de reembolsos e/ou encaminhamento para cobrança coerciva.

Verifica-se um crescimento significativo dos processos de acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados com vista à resolução de problemas associados a situações de crise, gestão de novas circunstâncias de vida e isolamento social de idosos.

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.

Perante este intento, desde 2016 que se têm vindo a estabelecer parcerias informais com diversas entidades e, em 2017, estas ações foram descentralizadas para vários distritos do país incidindo fundamentalmente nos Centros Distritais de Segurança Social, Hospitais e Centros Hospitalares. Foram estabelecidas parcerias interinstitucionais em 14 distritos: Aveiro, Beja, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal e Viseu.

Quanto à atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação denota-se, relativamente a 2016, um decréscimo na ordem dos 29,80% do n.º global de pedidos.

Este decréscimo foi motivado pelas alterações legislativas ao Decreto-Lei n.º 70/2010 de 10 de junho, introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 90/2017 de 28 de junho, tendo as mesmas suscitado dúvidas quanto à continuidade da sua aplicabilidade, pelo que foi solicitado parecer jurídico à tutela.

Estando o tempo de resposta a ultrapassar os prazos legalmente estabelecidos para concluir as candidaturas, iniciou-se a sua análise com base na regulamentação utilizada até então, contudo não foi possível proceder ao tratamento de todas as candidaturas, pelo que transitaram para 2018.

6. Gestão de refeitórios

A atividade desenvolvida nesta área assentou maioritariamente no prosseguimento de projetos em curso, realçando-se o início do fornecimento de refeições no refeitório instalado na Presidência da República, em 2 de janeiro, e a assunção da gestão de um refeitório situado na Rua Latino Coelho, Porto, a partir de 1 de março, equipamento gerido até essa data pelo CCD da ARS Norte.

E, em sentido inverso, em 31 de março, verificou-se o encerramento do refeitório instalado no edifício sede do IMT, IP, equipamento que, ainda durante o ano viria a ser convertido em cafetaria, com serviço de fornecimento de refeições confecionadas no exterior.

Também digno de menção é o encerramento do refeitório instalado no Palácio da Justiça de Lisboa, para intervenção de requalificação realizada em articulação com o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, IP, que por motivos alheios aos SSAP acabou por transitar para 2018.

Prosseguindo-se nesta atividade o objetivo estrutural de aumentar o número de refeições fornecidas, a evolução registada deve merecer avaliação mais aturada, que permitirá apreender o seu real significado.

Para tal, cabe distinguir as várias realidades que compõem o serviço de fornecimento de refeições assegurado pelos SSAP.

No âmbito da referida rede de refeitórios, o serviço assente em dois regimes, *self* e *snack*, registou percursos diferentes:

- No regime de *self* sublinha-se um aumento de 4,90% (de 496 646 para 520 968), correspondente a uma subida média diária de 5,83%.

  Sendo certo que para este resultado contribuiu de forma significativa a integração do refeitório situado no Porto, deve reforçar-se que, se comparadas realidades comuns a 2016 e 2017, os valores obtidos manter-se-iam positivos – 1,56% no consumo absoluto e 2,39% na média diária.
- No regime de *snack* constata-se uma descida de 19,95% (de 115 932 para 92 805), que veio contrariar a tendência verificada nos anos transatos e que deverá merecer melhor avaliação durante 2018.

No cômputo, a evolução registada fixou-se em 0,20%.

No serviço prestado através de protocolos com entidades externas, verificou-se uma quebra de 11,10% (de 469 187 para 417 084), que se fixa em 10,07% se atendermos à média diária.

Aqui, cabe identificar o impacto do termo do protocolo celebrado com o CCD ARS Norte, com sentido inverso à já referida integração do seu refeitório na rede dos SSAP.

Consideradas apenas realidades comuns a 2016 e 2017, aquela descida passa para 1,82%, no número de refeições, e converte-se em subida de 0,67% na média diária.

Numa palavra, apesar do resultado absoluto obtido, importa sublinhar os resultados parcelares das vertentes com maior preponderância na atividade desenvolvida – refeitórios em regime de *self* e entidades protocoladas –, que permitem concluir pela manutenção de uma tendência de crescimento em 2018.

Afastando-nos dos aspetos meramente quantitativos, realça-se a continuação do incremento da monitorização da qualidade do serviço prestado nos refeitórios geridos diretamente, concretizado na superação do objetivo assente no indicador número de visitas, apesar do aumento da meta face a 2016.

Reflexo desta atividade, mas também da diversificação de ementas, constituiu a manutenção do grau de satisfação dos utentes acima de 4,10.

Ainda que instrumental, refira-se a consolidação do sistema de venda automática de senhas de refeição, através do qual foi assegurado o consumo de 99,41% das refeições fornecidas.

Por fim, merecem relevo as intervenções realizadas para melhoria das condições de higiene e segurança alimentares e de utilização, como a requalificação dos refeitórios situados nas instalações da eSPap e do LNEG e a instalação de sistemas de ar condicionado nos refeitórios do Centro de Saúde de Sete Rios, IPMA – Algés, SSAP Porto e DGES.

7. Gestão interna

Com o propósito de divulgar os Serviços junto dos organismos e respetivos beneficiários, foram utilizadas modalidades preferenciais de promoção, tais como: endereço eletrónico, portal dos SSAP, boletim informativo, folhetos, SMS, vídeo institucional, sessões presenciais e articulação com a eSPap para divulgação dos SSAP através do recibo de vencimento.

No âmbito da capacitação de recursos humanos e, por forma a melhorar o conhecimento do trabalho desenvolvido por cada trabalhador, deu-se continuidade ao mapeamento de competências iniciado em 2016, através da realização de entrevistas individuais como complemento à informação veiculada através da aplicação de questionários.
No que se refere à formação profissional disponibilizada, verifica-se que, 88% dos trabalhadores, frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

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 2017, do Conselho de Prevenção da Corrupção, Comissão Nacional de Proteção de Dados e de especialistas em formação na área comportamental.

O grupo de trabalho constituído em 2016 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), continuou em funções, tendo contribuído para o desenvolvimento do estudo do impacto da celebração dos protocolos junto dos beneficiários. Foi elaborado um relatório final que servirá de base a todas as áreas responsáveis pela realização de protocolos. Foi ainda proposta e aceite a divulgação de protocolos via email, não só para os organismos mas também para os beneficiários em função das áreas geográficas das entidades com quem são celebrados os protocolos.

Numa perspetiva de divulgação, reflexão e esclarecimento acerca do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas, foram realizadas duas ações destinadas aos trabalhadores dos SSAP com a designação "Ética, Gestão Pública e Prevenção da Corrupção na Administração Pública", ministradas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção. Foram igualmente realizadas duas ações específicas sob a responsabilidade da DAS e DASC, destinadas aos trabalhadores destas divisões.

No âmbito da gestão de stocks, importa salientar a reorganização física das diferentes famílias de produtos de economato nos espaços destinados ao seu armazenamento, após levantamento e avaliação das condições existentes. Foi efetuado o registo em sistema informático das contagens físicas e analisados os desvios mais relevantes. Foi ainda elaborado um manual de procedimentos de gestão de stocks.

8. Qualidade

a. 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, igual à verificada no ano transato. Salienta-se que 11 das 16 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média superior a 4,50.

Dos 15.196 questionários tratados (mais 1030 do que em 2016), cerca de 29% (4.367) foram aplicados nos refeitórios. A avaliação nesta área de atividade obteve uma satisfação média de 4,11.

b. Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos trabalhadores e dirigentes intermédios relativamente à perceção do desempenho dos serviços em 2017, obteve-se uma satisfação global média de 3,45, inferior em 0,24 relativamente ao ano anterior (3,69). A taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de 64%, inferior à taxa de resposta apurada no ano anterior.

9. Tecnologias de informação

Os SSAP estiveram envolvidos na construção do Plano Setorial das TIC para o Ministério das Finanças (PSTIC – MF) para o horizonte 2017 – 2020 por forma a concretizar a Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública até 2020 (Estratégia TIC 2020) – RCM n.º108/2017.

Integram aquele Plano, as seis medidas elencadas abaixo, apontando-se a fase em que cada uma se encontra, no final de 2017:

Medida 3 – Interoperabilidade

1. Integração automática de outros sistemas de faturação no Gerfip;
   Fase: Em preparação – Definição de objetivos a atingir.
2. Criação de mecanismos eficazes de atualização dos dados dos beneficiários dos SSAP;
   Fase: Em execução – Envolvimento dos *stakeholders*.
3. Implementação de novo meio de pagamento de refeições.
   Fase: Em preparação – Identificação e dimensionamento de benefícios.

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;
   Fase: Em execução – Procedimento de contratação.
5. Capacitar os SSAP com uma plataforma partilhada de gestão documental e de processos
   Fase: Em execução – Entrada em produção.

Medida 8 – Inovação setorial

6. Plano para diminuir a iliteracia digital dos cidadãos aposentados beneficiários dos SSAP.
   Fase: Em execução – Implementação e desenvolvimento.

Foram instaladas duas funcionalidades no portal facilitadoras da interação com os SSAP. Na área reservada foi criada uma secção nova referente aos refeitórios com a apresentação de saldo e de histórico de senhas de refeição.

Na área pública do portal, também nos refeitórios, foi disponibilizada informação de refeitórios num novo formato.

Numa perspetiva de dotar os refeitórios de melhores condições e, respondendo às solicitações dos seus utilizadores, foi disponibilizado o acesso wireless nos seguintes refeitórios: IAPMEI – Campus do Lumiar; IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera e SSAP – Sede. Foi ainda colocado um ponto de rede no átrio da sede dos SSAP disponibilizando assim este acesso a beneficiários que se deslocam às Relações Públicas.

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 9,69 a acessibilidade média da área pública do portal.

Foram reequipadas duas salas de formação sénior no Porto, bem como renovados postos de trabalho em cerca de 20%.

Deu-se continuidade, em articulação com a eSPap, ao processo de virtualização das máquinas alojadas naquele centro de dados, com a passagem para ambiente virtual da infraestrutura de suporte a vários sistemas dos SSAP.

Foi iniciado e concluído o processo de adesão à plataforma de interoperabilidade (iAP) da AMA, I.P., no que respeita especificamente à *Gateway* para envio de SMS de divulgação das atividades dos SSAP e de controle do Sistema de venda automática de senhas de refeição.

Retomou-se a aposta no incentivo à utilização da intranet pelos trabalhadores através de estratégias várias. Foram ainda desenvolvidas pequenas aplicações *web* para suporte a tarefas correntes.

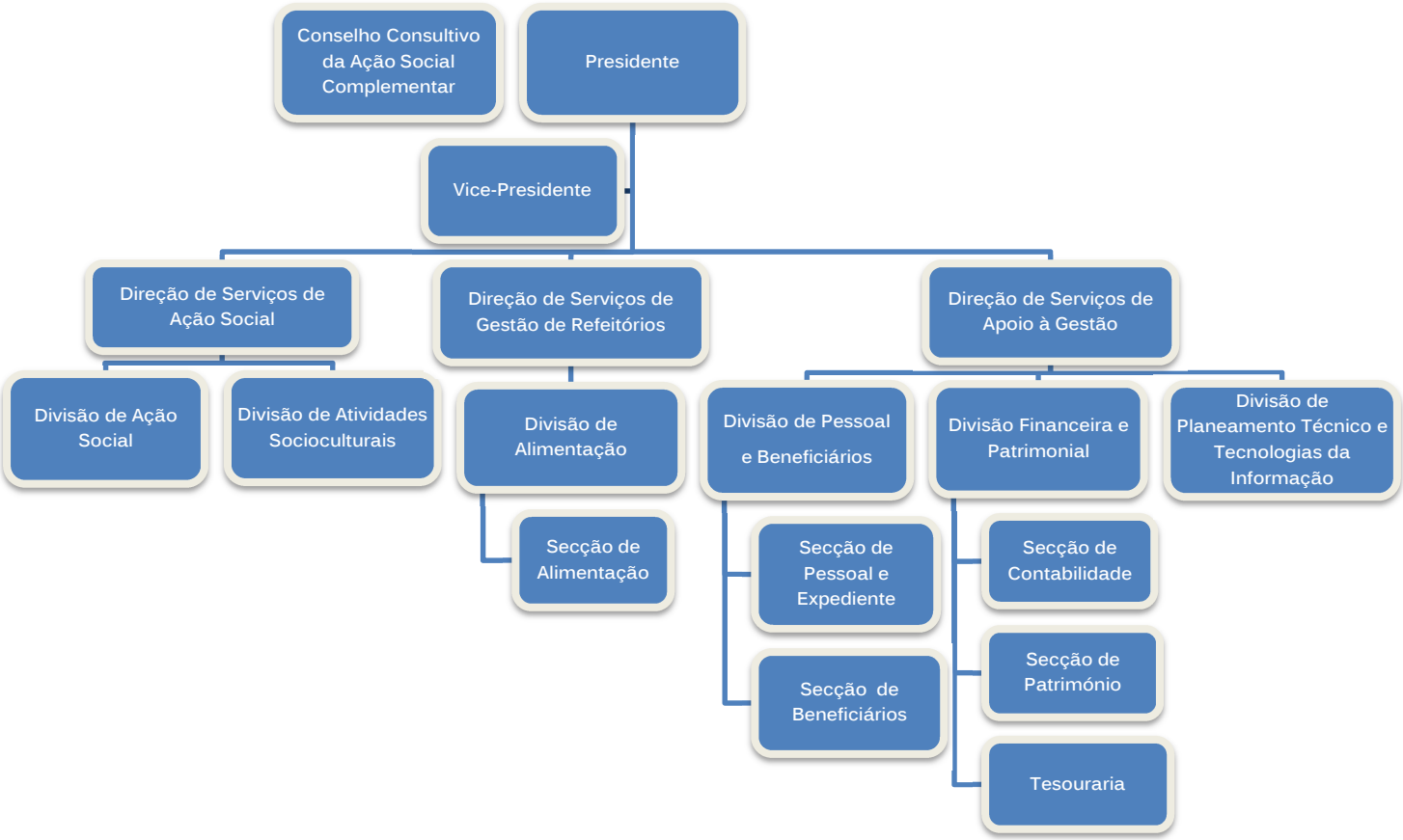
Foram desenvolvidas ações de esclarecimento junto dos trabalhadores sobre a segurança da informação (*malware*) e eficiência energética no posto de trabalho, por forma a sensibilizar os trabalhadores para estas matérias.

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.

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 2017

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

Quadro 1 - QUAR 2017: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	**30,0**			**102,54%**	**Superado**
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	**60,0**			**104,24%**	**Superado**
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	30%	15; 19 VC: 25	20	109,38%	Superado
Foram realizadas 20 ações sobre os seguintes temas: Sensibilização à atividade física; Medicamentos: cuidados a ter; Viver em segurança na sua casa; Jogos didáticos interativos em contexto de campos e turnos de férias; Hipertensão; Fibrilhação auricular e AVC - Uma Relação Perigosa; Sons do Corpo: A Importância da Voz; Atividades lúdicas de estimulação cognitiva; Produtos de Apoio à Autonomia; Anti-inflamatórios e analgésicos: Indicações e Cuidados a ter; Festival da Inclusão. Foram abrangidos, no total, 922 beneficiários.					
IND2. Nº de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, de 3 equipamentos de férias	55%	258; 304 VC: 181	302	100%	Atingido
A finalização da requalificação do último equipamento (Estalagem de Évora) foi em 29 de outubro (302 dias).					
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice *AcessMonitor*	15%	9,5 VC: 10	9,69	109,50%	Superado
acessDe acordo com o Índice *AcessMonitor* a acessibilidade média da área pública do portal cifra-se no valor 9,69 numa escala de 1 a 10.					
O2. Promover os SSAP junto dos seus beneficiários e de organismos da AP Central	**40%**			**100,00%**	**Atingido**
IND4. N.º de modalidades de ações de divulgação desenvolvidas	100%	8; 10 VC: 14	8	100%	Atingido
Os SSAP foram promovidos através das seguintes modalidades de ações: folhetos, endereço eletrónico, sms's, portal, Boletim Informativo, vídeo institucional, sessões presenciais e parceria com outros organismos (eSPap).					

Eficiência	**30,0**			**100%**	**Atingido**
O3. Desenvolver novas funcionalidades de interação com os beneficiários, no portal dos SSAP	**100,0**			**100%**	**Atingido**
IND5. N.º de novas funcionalidades implementadas	100,0	2 VC: 4	2	100%	Atingido
Na área reservada do portal foi colocada uma secção nova referente aos refeitórios com a apresentação de saldo e de histórico de senhas de refeição carregadas em cartão; Na área pública do portal, também na área dos refeitórios foi disponibilizada informação sobre refeitórios num novo formato, mais acessível e de melhor leitura.					
O4. Implementar um Sistema de Informação de Gestão Documental	**100,0**			**100%**	**Atingido**
IND6. N.º de módulos implementados	100,0	2 VC: 3	2	100%	Atingido
Foram implementados os módulos relativos a saída e entrada de documentação nos SSAP.					
Qualidade	**40,0**			**100%**	**Atingido**
O5. Reduzir o risco de ocorrência de situações potenciadoras de corrupção	**20,00**			**100%**	**Atingido**
IND7. N.º de ações internas desenvolvidas	100,0	2; 4 VC: 5	4	100%	Atingido
Foram realizadas duas ações destinadas aos trabalhadores dos SSAP com a designação "Ética, Gestão Pública e Prevenção da Corrupção na Administração Pública", ministradas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção, bem como duas ações específicas nas áreas da DAS e DASC, ministradas pelos seus dirigentes.					
O6. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	**40,0**			**100%**	**Atingido**
IND8. N.º de refeitórios requalificados	75,0	2 VC: 3	2	100%	Atingido
Foram requalificados os refeitórios instalados no LNEG – Laboratório Nacional de Engenharia e Geologia e na ESPAP – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública.					
IND9. N.º de novos refeitórios geridos pelos SSAP	25,0	1 VC: 2	1	100%	Atingido
Foi assumida a gestão do refeitório existente na Rua Latino Coelho, no Porto, antes associado ao CCD da ARS – Norte.					
O7. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	**40,0**			**100%**	**Atingido**
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	45,0	4,50; 4,70 VC: 5	4,66	100%	Atingido
Foram tratados estatisticamente 11.876 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 4,64.					

IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	30,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,11	100%	Atingido
Foram tratados estatisticamente 4.367 questionários de avaliação da satisfação correspondentes ao primeiro e segundo semestre, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,11.					
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	4,57	100%	Atingido
Foram tratados 155 questionários de avaliação da satisfação correspondentes ao primeiro semestre e segundo semestre, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,57.					

A taxa de realização global dos objetivos inscritos em QUAR é de **100,76%.** 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:** 30 protocolos
	Dinamização da Articulação Interinstitucional	**Previsão:** 13 distritos; **Execução:** 14 distritos
	Projeto com resultados insuficientes	**Observações**
	Subsídios creche, ed. Pré escolar, amas e estudos	**Previsão:** 1.800 a 2.000 pedidos; **Execução:** 1.399 pedidos
DSAS DASC	**Projetos Superados**	**Observações**
	Acessibilidade social ENDEF II - Requalificação da Estalagem do Cruzeiro e Casa Alice Félix	**Previsão:** conclusão da obra entre 15 set e 31 out; **Execução:** conclusão da obra em 31 de agosto
	Participação social ENDEF II	**Previsão:** 15 a 19 ações; **Execução:** 20 ações
	Acordos de saúde	**Previsão:** 24 protocolos; **Execução:** 25 protocolos
	Promoção da saúde	**Previsão:** 40 a 45 ações; **Execução:** 46 ações
	Visitas culturais	**Previsão:** 50 a 55 atividades; **Execução:** 56 atividades
	Campos de férias	**Previsão:** 800 a 850 participantes; **Execução:** 985 participantes
	Atividades lúdicas e culturais	**Previsão:** 560 a 600 participantes; **Execução:** 657 participantes

	Circo de Natal Lisboa e Porto	**Previsão:** 15.000 ingressos; **Execução:** 15.254 ingressos
	Atividades de Natal Lisboa e Porto	**Previsão:** 1.300 participantes; **Execução:** 1.324 participantes
	Centros de convívio de Lisboa e Porto	**Previsão:** 5.600 a 5.800 média mensal participantes; **Execução:** 6.143 média mensal participantes
	Férias sénior	**Previsão:** 1.650 beneficiários; **Execução:** 1.754 beneficiários
	Circuitos de fim de semana sénior	**Previsão:** 330 a 360 beneficiários; **Execução:** 410 beneficiários
	Formação sénior	**Previsão:** 2.350 a 2.540 formandos; **Execução:** 2.914 formandos
	Equipamentos de férias - ocupação	**Previsão:** 15.170 a 18.600 dormidas; **Execução:** 25.362 dormidas
	Projeto não realizado	Observações
	Criação de um Centro sociocultural	**Previsão:** conclusão da obra até 31 dez; **Execução:** Foram lançados 2 procedimentos tendo os mesmos ficado desertos. O terceiro procedimento lançado foi suspenso, após análise do processo, por não ser viável a execução e conclusão da obra até 31 de dezembro
DSGRDA	Projetos Superados	Observações
	Gestão do sistema de venda de senhas	**Previsão:** utilização média, entre 97% a 99%; **Execução:** 99,41%
	Gestão da qualidade nos refeitórios SSAP	**Previsão:** 380 a 420 ações monitorização; **Execução:** 426 ações
	Manutenção dos refeitórios – reparação e substituição de equipamento	**Previsão:** 96% a 98% de intervenções face aos pedidos efetuados; **Execução:** 98,08% de intervenções
DSAG DPTTI	Projetos Superados	Observações
	Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP	**Previsão:** acessibilidade média=9,5; **Execução:** acessibilidade média de 9,69

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; 4,70] Resultado: 4,64
	Ind2: Nível de satisfação dos beneficiários com os

refeitórios geridos pelos SSAP
Meta: [3,70; 4,30] Resultado: 4,11

Ind3: Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial e telefónico nas Relações Públicas
Meta: [4,50; 4,70] Resultado: 4,57

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 ponderada
Férias sénior	1707	4,47
Circuitos Sénior	379	4,49
Formação sénior	2370	4,74
Natal do Minho	58	4,45
Atividade Natal	161	4,34
Centros de Convívio + atividades	1507	4,54
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos Enc. Educação]	1420	4,68
Atividades lúdicas crianças	644	4,56
Passeios ativos	509	4,59
Visitas culturais ativos	794	4,73
Promoção da saúde	604	4,84
Participação social ENDEF	233	4,88
Equipamentos férias	288	4,55
Refeitórios e Snacks	4367	4,11
Relações Públicas	155	4,57
Total	15196	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 85%.
No total, foram analisados estatisticamente 15.196 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2016 e 2017, apresentam-se no quadro seguinte os projetos com resultados superiores ao ano transato.

Quadro 4 - Comparação de projetos, em 2016 e 2017

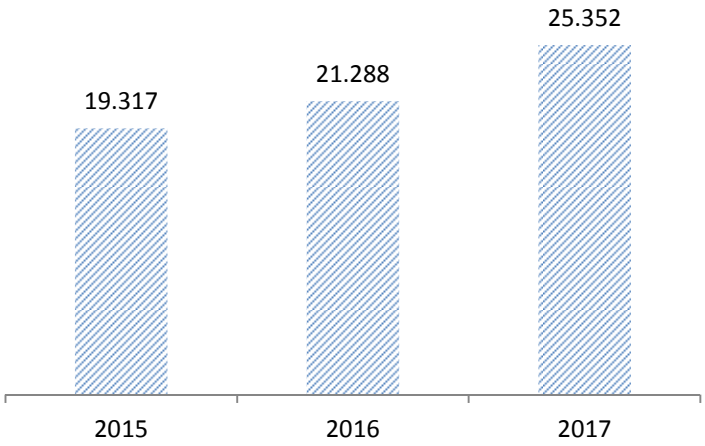
Projeto/Área	Indicador	2016	2017	Diferença
Centros de convívio Lisboa e Porto	Média mensal de participantes	5.747	6.143	396
Circo de Natal	N.º lugares	15.083	15.254	171
Circuitos Fim de semana sénior	N.º participantes	371	410	39
Formação sénior	N.º formandos	2.745	2.914	169
Gestão dos equipamentos de férias - ocupação	N.º de dormidas	21.288	25.352	4.064
Gestão do sistema de venda de senhas	% utilização	98,55	99,41	0,86
Gestão da qualidade nos refeitórios	N.º ações monitorização	414	426	12
Dinamização dos refeitórios SSAP	N.º de ações	48	52	4

Manutenção dos refeitórios – reparação e substituição de equipamento	% de intervenções face aos pedidos efetuados	98,11	98,39	0,28
Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP	Acessibilidade média [escala 1 a 10]	9	9,69	0,69

Os projetos elencados integram-se nas atividades socioculturais, destinadas principalmente a beneficiários aposentados, equipamentos de férias e lazer, gestão de refeições (abrangendo as áreas da qualidade, dinamização e manutenção de refeitórios), bem como aumento da acessibilidade média da área pública do portal.

Salienta-se, no gráfico seguinte, a evolução do n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer dos SSAP, desde 2015.

Gráfico 1. Evolução do n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer, de 2015 a 2017



De notar que, de 2015 para 2016 temos uma evolução no n.º de dormidas na ordem dos 10% e de 2016 para 2017, de 19%. O crescimento deste indicador, de 2015 para 2017, foi de 31%, ou seja, mais 6.035 dormidas.

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	137	42	52	12	**243**
Terceira idade	121	71	27	34	**253**
Total	258	113	79	46	496
% do n.º total de protocolos disponibilizados	**52%**	**23%**	**16%**	**9%**	

Do número total de protocolos disponibilizados pelos quatro organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 52% daquele número, distribuindo-se os restantes 48% pelos outros serviços sociais. Esta é uma tendência que se mantem ao longo dos últimos anos.

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 2017**	**Disponíveis a 31.12**
Educação	16	137
Lares, casas de repouso, apoio domiciliário	14	121
Saúde	25	491
Restauração	2	65
Casas comerciais e outros	10	235
Total	**67**	**1049**

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	366
Subsídio de estudos	1033
Apoios sociais	453
Total	**1852**

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	985 beneficiários
Atividades lúdicas e culturais (crianças)	657 beneficiários
Férias sénior	1.754 beneficiários
Circuitos de fim de semana sénior	410 beneficiários
Formação sénior	2.914 beneficiários
Atividades de Natal	1.384 beneficiários
Promoção da saúde	3.164 beneficiários
Fins de semana ativos	527 beneficiários
Visitas culturais (todos benef)	1.007 beneficiários
Participação social (ENDEFII)	922 beneficiários
Circo de Natal	15.254 participantes
Centros de convívio	6.143 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 realizadas 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, Casa Alice Félix, em Sta. Cruz da Trapa e Estalagem de Évora.
Foram ainda requalificados 2 refeitórios, tendo sido asseguradas as condições adequadas a pessoas com mobilidade reduzida, instalados no LNEG – Laboratório Nacional de Engenharia e Geologia e na eSPap – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública.

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 9,69.

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:
Sensibilização à atividade física; Medicamentos: cuidados a ter; Viver em segurança na sua casa; Jogos didáticos interativos em contexto de campos e turnos de férias; Hipertensão; Fibrilhação auricular e AVC - Uma Relação Perigosa; Sons do Corpo: A Importância da Voz; Atividades lúdicas de estimulação cognitiva; Produtos de Apoio à Autonomia; Anti-inflamatórios e analgésicos: Indicações e Cuidados a ter; Festival da Inclusão.
Foram abrangidos, no total, 922 beneficiários.

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 2017 às medidas já implementadas, promoveram outras que cumprem os requisitos relativos à desburocratização, qualidade e inovação, como a seguir se explicita:

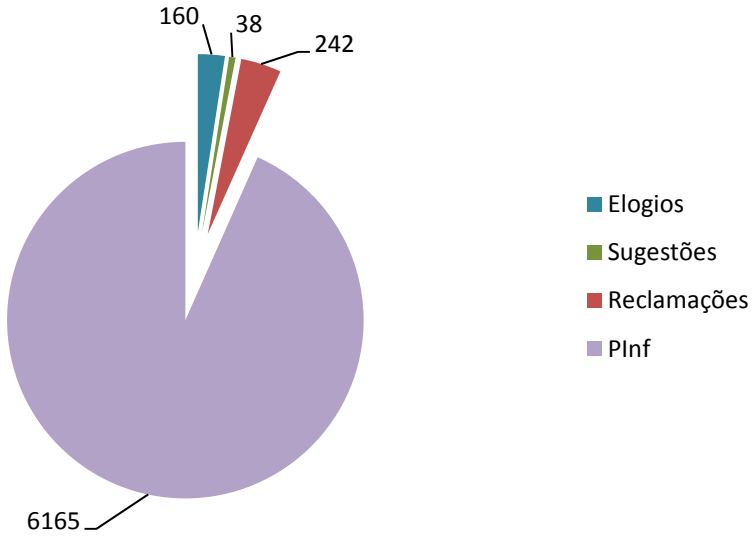
- Realização de melhorias e correções no portal, ao nível dos diferentes módulos integrados no sistema de relacionamento com o beneficiário, com vista à melhoria deste relacionamento;
- Disponibilização, na área reservada do portal de uma secção nova referente aos refeitórios com a apresentação de saldo e de histórico de senhas de refeição, bem como, acesso a informação genérica sobre refeitórios na área pública em novo formato:
- Correção das não conformidades e incremento da acessibilidade média da área pública do portal (Índice *AcessMonitor*=9,69);

- Criação de novos espaços informativos no portal onde se destacam, por exemplo, os últimos protocolos celebrados;
- Promoção, no âmbito da interoperabilidade entre organismos, de ações conducentes à atualização de dados dos beneficiários com respeito pela proteção de dados;
- Continuação 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;
- Realização de vídeo conferências com trabalhadores deslocados da sede;
- Instalação de acesso *Wifi* em 3 refeitórios (estudo piloto);
- 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.
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível *online;*
- Promoção dos SSAP em parceria com a eSPap através da divulgação destes serviços no recibo de vencimento enviado aos trabalhadores.

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.

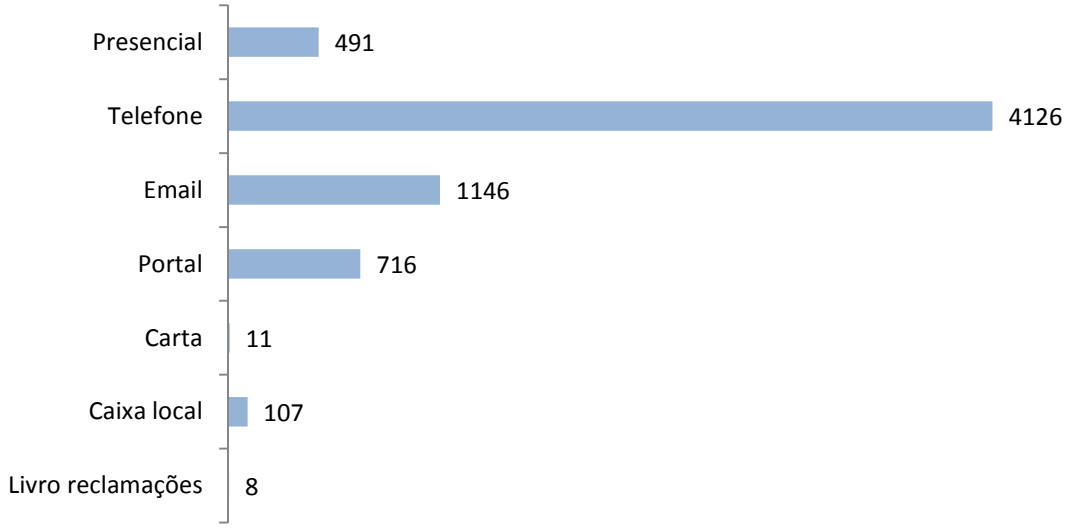
Em 2017, foram registadas nos SSAP 6.605 exposições, de entre pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações apresentando-se no gráfico 2 a sua distribuição.
De salientar que as solicitações apuradas se baseiam não só em documentos escritos (rececionados via portal, *email*, livro de reclamações, correio) mas também registos telefónicos.

Gráfico 2. Distribuição global das exposições, por tipo



Os pedidos de informação assumem 93% das exposições entradas, distribuindo-se os restantes 7% da seguinte forma: 2% de elogios, 1% de sugestões e 4% de reclamações.
No gráfico seguinte dá-se nota da distribuição das solicitações por fonte de receção.

Gráfico 3. Distribuição global das exposições, por fonte de receção



Constata-se que a grande maioria das exposições – 62,47% – foi recolhida por telefone, 17,35% por email, 10,84% pelo portal, 7,43% presencialmente e, residualmente, através das caixas locais (1,62%), carta e livro de reclamações (inferior a 1% do total).
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, bem como pelas monitorizações do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas			
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, tendo sido aprovado o Código de conduta dos SSAP a 27 de março de 2017			
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 2017 deu-se continuidade ao Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP, com a realização de entrevistas individuais a 30% 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 ao portal de testes 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?			
O biénio 2017/2018 será avaliado em 2019.			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?			
88% dos trabalhadores			
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 e gestão documental.			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X		
Aprovada a sua reformulação em fevereiro de 2017.			
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 semestralmente ao nível das medidas que o integram e tem sido promovida formação aos trabalhadores nesta matéria.			
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 contactos multicanal. Foram também implementados dois módulos do Sistema de Gestão Documental GoDocs. 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;

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.

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 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 2017, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2017 com um total de 120 efetivos - 89 mulheres e 31 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 51,88 anos.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 62 trabalhadores, o que representava uma taxa de 51,67% do total de efetivos, seguida da carreira técnica superior com 32 trabalhadores (26,67%).

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

- Afetação de 13 trabalhadores, 1 dirigente intermédio de 2.º grau, 3 técnicos superiores, 1 educador de infância, 7 assistentes técnicos e 1 assistente operacional, através de:
    - Em regime de substituição – 1;
    - Procedimento concursal - 3;
    - Reserva de recrutamento - 1;
    - Mobilidade - 1;
    - Regresso ao Serviço após mobilidade noutro organismo – 7.
- Saída de 12 trabalhadores, 2 dirigentes intermédios de 2.º grau, 3 técnicos superiores, 6 assistentes técnicos e 1 assistente operacional, pelos seguintes motivos:
    - Aposentação – 3;
    - Instrumentos de mobilidade - 3;
    - Cessação da mobilidade – 1;
    - Cessação da comissão de serviço – 1;
    - Cessação do regime de substituição – 1;
    - Procedimento concursal comum – 2;
    - Denúncia do contrato – 1.

Calculando o índice de *turnover* nos SSAP - rotatividade de trabalhadores – verificou-se que atingiu os 10%, 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 2017, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7 - N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2016 e 2017

UNIDADES ORGÂNICAS	31/12/2016	31/12/2017
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	50	52
Direção de Serviços de Ação Social	44	44
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	20	19
Total	**119**	**120**

Em 31.12.2017 o número de trabalhadores (120) registou 1 trabalhador a mais relativamente a 31.12.2016 (119). 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 8, 2 trabalhadores a mais na DSAG e 1 trabalhador a menos na DSGR.

c. Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2017, 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 2017 integrou, à semelhança dos anos anteriores, formação externa, formação interna à medida (formação interna com formadores externos) e formação interna (com formadores internos), sendo esta assegurada por meios humanos e técnicos dos próprios Serviços Sociais e recaindo sobre matérias relacionadas com o código do procedimento administrativo e com as tecnologias de informação e comunicação, na ótica do utilizador.

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2017, tiveram como referência os 121 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 1 de fevereiro daquele ano (tendo sido considerados 3 trabalhadores novos e 1 regressado após licença sem remuneração por 30 dias e retirados 2 saídos para outros organismos).

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2017 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 107 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando 88,43%.

- **Formação externa**

- Realizaram-se 30 ações com 129 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 863 horas e o encargo financeiro de 4.240,00€.

- **Formação interna à medida (com formadores externos)**

À semelhança de anos anteriores privilegiou-se a formação à medida, ministrada por formadores do INA, ajustada às necessidades e realidade dos SSAP, com os seguintes resultados:

- Realizaram-se 4 ações de formação com 66 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 1.190 horas e o encargo financeiro de 6.826,58 €

- **Formação interna (com formadores internos)**

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

- Realizaram-se 2 ações de formação com 11 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 165 horas, sem encargo financeiro.
- Realizou-se também 1 ação de formação sobre o código do procedimento administrativo, com 17 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 238 horas

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 2015, 2016 e 2017

Formação (interna e externa)	2015	2016	2017
N.º de ações realizadas	38	44	37
N.º de horas de formação	3.140	1.896	2.456
Taxa de participação dos efetivos (%)	90	85	88
N.º médio de horas de formação por participante	30	19	23
Custos diretos (euros)	15.212,80	9.493,31	11.066,58

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2016) podemos verificar que apesar de haver um decréscimo no número de ações de formação (menos 7) houve um acréscimo na despesa de 1.563,27 € e no número total do volume de horas de 560 horas, que se deveu, fundamentalmente, a uma maior frequência de ações de formação no INA, em 2017, com maior n.º de horas e de custos.

10.2. Financeiros

Quadro 9 - Execução orçamental 2016/2017

Descrição da Despesa	2016		2017				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2016/2017 (%)
Despesas com pessoal	3.202.179,00	3.193.119,43	3.212.815,00	3.182.585,63	99,06	28,74	-0,33
Aq. Bens e Serviços	6.948.674,00	6.740.360,74	6.945.436,00	6.887.710,28	99,17	62,20	2,19
Transferências Correntes	85.666,00	84.301,77	88.268,00	69.166,42	78,36	0,62	-17,95
Outras Despesas Correntes	42.575,00	41.320,61	12.439,00	12.436,31	99,98	0,11	-69,90
	10.279.094,00	**10.059.102,55**	**10.258.958,00**	**10.151.898,64**	**98,96**	**91,68**	**0,92**
Aquisição de bens de capital	941.553,00	894.731,67	1.078.873,00	845.358,59	78,36	7,63	-5,52
Transferências de capital							
Ativos financeiros	78.000,00	77.024,65	85.000,00	75.911,51	89,31	0,69	-1,45
	1.019.553,00	**971.756,32**	**1.163.873,00**	**921.270,10**	**79,16**	**8,32**	**-5,20**
TOTAL GERAL	11.298.647,00	11.030.858,87	11.422.831,00	11.073.168,74	97,63	100,00	0,38

A despesa global atingiu em 2017 o montante de €11.073.168,74 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 (62,20%), seguido das "Despesas com Pessoal" que representam 28,74%. 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 2016, houve um aumento pouco significativo de 0,38%, fruto de um aumento de 2,19% na rúbrica "Aquisição de Bens e Serviços", resultante essencialmente do acréscimo de 5,15% com fornecimento de refeições e decréscimos em "Despesas de Capital" (5,52%), "Outras Despesas Correntes" (69,90%), "Transferências Correntes" (17,95%) e "Despesas com o Pessoal" (0,33%).

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 €174.969,38 em 2016 e €166.934,79 em 2017.

11. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Com a finalidade de reforçar positivamente o desempenho dos SSAP em 2017, foram continuadas e, nalguns casos, iniciadas as seguintes medidas:

→ Desenvolvimento das medidas integradas na ENDEF II;
→ Incremento da frequência média mensal de beneficiários aposentados no conjunto dos cinco centros de convívio;
→ Promoção da diversidade e do aumento de participações no Centro de formação sénior;
→ Desenvolver turnos de férias e termais, bem como rotas temáticas destinadas aos beneficiários aposentados, ao longo de todo o ano;
→ Garantir a ocupação dos/as filhos/as ou equiparados/as dos beneficiários, nos períodos de férias escolares e outras pausas letivas;
→ Promover o aumento e a diversidade de iniciativas destinadas a beneficiários no ativo, no âmbito das visitas e passeios culturais bem como ações de sensibilização e informação na área da promoção da saúde em organismos públicos;

→ Prosseguir a reabilitação dos equipamentos sociais, designadamente equipamentos de férias e refeitórios, com especial destaque para as acessibilidades de pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida e também na disponibilização de serviços adicionais, como é disso exemplo, o acesso à Internet sem fios;
→ Ajustar a oferta à procura de protocolos em regiões do país onde o número de beneficiários existente justifica o aumento deste tipo de respostas;
→ Acompanhar a evolução do número de casos com necessidades de apoio psicossocial dos beneficiários e seus agregados através de recurso ao trabalho em rede com outras instituições do setor público e social;
→ Divulgar as atribuições dos SSAP junto dos organismos, beneficiários e potenciais beneficiários através de diversas iniciativas, suportadas algumas delas na interoperabilidade organizacional;
→ Capacitar e qualificar os recursos humanos através de um programa de formação ajustado às necessidades das pessoas, decorrentes muitas das vezes de alterações legislativas e/ou procedimentais;
→ Incrementar ou assegurar a média de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos/serviços disponibilizados pelos SSAP, que têm vindo a registar valores muito positivos;
→ Desenvolver, em articulação com o PSTIC do Ministério das Finanças, as seis medidas a cargo dos SSAP, a concluir até 2020;
→ Incrementar o desempenho do portal com introdução de pequenas melhorias e desenvolvimento de upgrade tecnológico e funcional cuja operacionalização transitou para 2018;
→ Continuar o processo de virtualização, em articulação com a eSPap, da infraestrutura de suporte a vários sistemas em uso nos SSAP;
→ Aderir à plataforma de interoperabilidade (iAP) da AMA, I.P., especialmente no que toca ao envio de SMS para divulgação das iniciativas dos SSAP junto dos beneficiários.

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.

A satisfação global média apurada em 2017 é de 3,45, sendo inferior à média obtida no ano anterior - 3,69, e igualmente inferior à obtida em 2015 - 3,71. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em 64%, inferior ao valor obtido no ano anterior (82%).

Em 2017, os níveis de motivação constituíram o grupo com maior taxa de satisfação seguido das condições de trabalho. A satisfação global com a organização, gestão e sistemas de gestão, desenvolvimento de carreira e as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços assumem também, em 2017, valores positivos.

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 promoção dos Serviços (junto de organismos e beneficiários);
- Formação interna em áreas de interesse transversal;
- Renovação do parque de microinformática na maioria dos postos de trabalho;
- 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 2017 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		1	2	3	6
DSAS/DASC	1		3	20	24
DSGR/DA			7	3	10
DSAG/DFP			1		1
DSAG/DPB			3		3
DSAG/DPTTI			4	2	6
Total	1	1	19	29	50

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2017, resulta:

- 96% de projetos realizados e superados, em que 40% corresponde aos realizados e 56% aos superados;
- 1 projeto (2%) não realizado;
- 1 projeto (2%) com execução a 78%.

A taxa de execução global do Plano de Atividades de 2017 é na ordem dos 96%, com 48 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 50 projetos.

13.2 Matriz – designação dos projetos

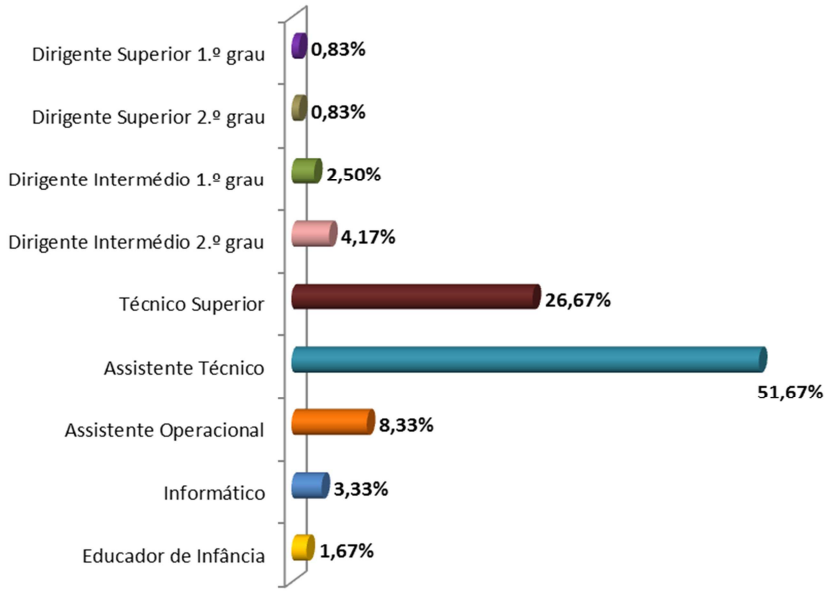
Cód.	Designação dos projetos	UO
1	Ação social/Apoio social	DSAS/DAS
1.1	Atribuição de Subsídios - Creche, Educação Pré-Escolar, Amas e Subsídios para Estudos (1.º ao 12.º ano e Cursos de Especialização Tecnológica - CET)	
1.2	Atribuição de subsídios e/ou pensões a diminuídos físicos, sensoriais e mentais 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 – Requalificação da Estalagem do Cruzeiro	
2.2	Acessibilidade Social - ENDEF II – Requalificação da Casa Alice Félix	
2.3	Acessibilidade Social – ENDEF II – Requalificação da Estalagem de Évora	
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	Atividades Lúdicas e Culturais	
2.11	Circo - Lisboa e Porto	
2.12	Atividade de Natal para aposentados de Lisboa e Porto	
2.13	Centros de Convívio de Lisboa	
2.14	Centros de Convívio do Porto	
2.15	Férias Sénior	
2.16	Circuitos de fim de semana Sénior	
2.17	Formação Sénior	
2.18	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul	
2.19	Estalagem do Cruzeiro	
2.20	Apartamentos de Lisboa	
2.21	Casas do Outão	

2.22	Estalagem de Évora	
2.23	Obras de reabilitação dos apartamentos de Algés	
2.24	Criação de um Centro Sociocultural	
3	**Gestão de refeitórios**	**DSGR/DA**
3.1	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.2	Garantia 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	
3.10	Upgrade ao sistema de venda automática de senhas de refeição – vertente financeira	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPB**
4.1	Gestão eletrónica de documentos dos SSAP	
4.2	Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP – Fase II	
4.3	Promoção dos SSAP	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DFP**
4.4	Aprovisionamento e gestão de bens consumíveis (economato)	
4	**Apoio à Gestão**	**DSAG/DPTTI**
4.5	Estudo do impacto da celebração de protocolos junto dos beneficiários	
4.6	Criação de mecanismos de atualização e centralização de dados – Fase I	
4.7	Implementação de acesso à rede de Internet sem fios nos equipamentos sociais dos SSAP	
4.8	Promoção da acessibilidade do portal dos SSAP - ENDEF II	
4.9	Implementação de upgrade tecnológico e funcional ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Beneficiário (SIGeRB)	
4.10	Reequipamento do parque de microinformática	

IV. Balanço social sintético

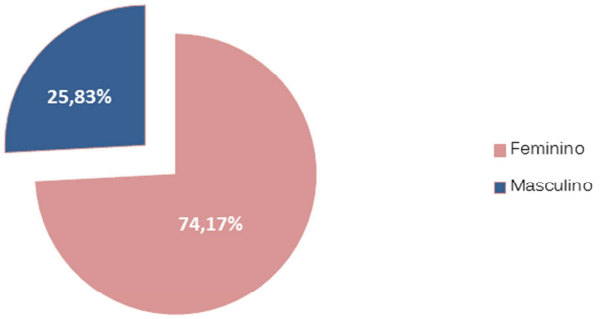
O Balanço Social é um instrumento de apoio ao planeamento e gestão que pretende reunir o conjunto da informação relativa às áreas sociais e de recursos humanos.
Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados - 120 - se encontravam, na data em referência, distribuídos percentualmente por grupo/cargo/carreira da seguinte forma:

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



E por género:

Gráfico 5 - Distribuição dos efetivos por género



Pela análise do gráfico constata-se que 74,17% dos trabalhadores é do género feminino e 25,83% do género masculino.

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 2017.

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			4	1	4	1	5
Técnico Superior	27	5			27	5	32
Assistente Técnico	46	16			46	16	62
Assistente Operacional	6	4			6	4	10
Informático	1	3			1	3	4
Educador de Infância	2				2	0	2
Total:	82	28	7	3	89	31	120

Constata-se que 91,67% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 8,33% 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 74,17% do género feminino e de 25,83% masculino.

Quadro 12 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carrreira/Escalão etário e género	30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
	F	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					1		2	1					1				4	1	5
Técnico Superior	1		2		6	2	6		3	1	8			2	1		27	5	32
Assistente Técnico	4		3	2	4	3	4	2	5	2	12	3	12	4	2		46	16	62
Assistente Operacional					1				1	1	2	1	1	2	1		6	4	10
Informático					1	1						2					1	3	4
Educador de Infância											1		1				2	0	2
Total:	5	0	5	2	13	7	13	3	9	4	23	7	17	8	4	0	89	31	120

A média de idades nos SSAP é de 51,88 anos. 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							1		2	1							1		4	1	5
Técnico Superior	1		1		1		8	2	7	1	5		2	1	2			1	27	5	32
Assistente Técnico	5	1	1	1	3		5	3	5	1	6	1	3	3	9	4	9	2	46	16	62
Assistente Operacional								1	3		2	1			1	1		1	6	4	10
Informático							1			1						1		1	1	3	4
Educador de Infância															2				2	0	2
Total:	6	1	2	1	4	0	15	6	18	4	13	4	7	4	14	6	10	5	89	31	120

O nível médio de antiguidade situa-se nos 26 anos de serviço.

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

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.270.913,37 €
Suplementos remuneratórios	55.544,08 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	125.104,83 €
Benefícios sociais	1.627,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	560.929,96 €
Total:	**3.014.119,24 €**

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

(**) As indemnizações por férias não gozadas; as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos; os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social; os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

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 2016, que envolveram alterações remuneratórias, independentemente dos respetivos pagamentos com retroativos, terem apenas sido efetuados em 2017.

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	F	M	
Dirigente Superior 1.º grau																											0,0	0,0	0
Dirigente Superior 2.º grau																											0,0	0,0	0
Dirigente Intermédio 1.º grau							8,0								0,5												8,5	0,0	8,5
Dirigente Intermédio 2.º grau															2,5												2,5	0,0	2,5
Técnico Superior			2,0			5,0	50,0	72,0							10,0	0,5					2,0	1,0			1,5		65,5	78,5	144
Assistente Técnico		11,0	132,0		10,0		763,0	112,0	31,0			21	39,0	24,0	53,5	25,0					8,0	4,0			2,0		1038,5	197,0	1235,5
Assistente Operacional							4,0								2,5	1,5											6,5	1,5	8
Informático								12,0																			0,0	12,0	12
Educador de Infância							51,0																				51	0,0	51
Total:	0,0	11,0	134,0	0,0	10,0	5,0	876,0	196,0	31,0	0,0	0,0	21,0	39,0	24,0	69,0	27,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	5,0	0,0	0,0	3,5	0,0	1172,5	289,0	1461,5

O número de dias de ausências ao trabalho cifra-se em 1.461, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 80% e 20%, 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	≤ 35horas	> 35 horas e ≤ a 60 horas	> 60 horas	Total
Internas	94	0	0	94
Externas	129	0	0	129
Total:	223	0	0	223

No ano de 2017 verificaram-se no total, 223 participações em ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo esta uma percentagem superior - 58%.

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	0	0	0	0
Dirigente Superior 2.º grau	0	0	0	0
Dirigente Intermédio 1.º grau	6	3	9	3
Dirigente Intermédio 2.º grau	8	4	12	5
Técnico Superior	41	51	92	34
Assistente Técnico	33	58	91	56
Assistente Operacional	2	4	6	4
Informático	3	6	9	4
Educador de Infância	1	3	4	1
Total:	94	129	223	107

(*) 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 107 trabalhadores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, a abrangência do plano de formação executado fixou-se em 88%, tendo por base o n.º de trabalhadores em efetividade de funções a 31.12.2017 - 121 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			
Dirigente Superior 2.º grau			
Dirigente Intermédio 1.º grau	105,00	38,00	143,00
Dirigente Intermédio 2.º grau	133,00	16,00	149,00
Técnico Superior	712,00	405,00	1117,00
Assistente Técnico	545,00	336,00	881,00
Assistente Operacional	28,00	12,00	40,00
Informático	49,00	16,00	65,00
Educador de Infância	21,00	40,00	61,00
Total:	1593,00	863,00	2456,00

O n.º total de horas de formação apresenta um acréscimo na ordem dos 30% relativamente ao ano anterior.

Quadro 19 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	6.826,58 €
Despesas com ações externas	4.240,00 €
Total:	11.066,58 €

Os encargos com a formação em 2017 representam um acréscimo de cerca 17% face ao ano de 2016, 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	102,54	30,76
Eficiência	30,0	100,00	30,00
Qualidade	40,0	100,00	40,00
			100,76

A taxa de realização final destes Serviços é de **100,76%,** 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.

Dos sete objetivos definidos, um deles encontra-se superado (objetivo relevante), estando os restantes atingidos, 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 2017, os SSAP alcançaram uma taxa de execução do QUAR de 100,76% com a superação de um dos sete objetivos operacionais definidos, a que se soma a superação de dois dos doze indicadores e a realização dos restantes.
A taxa de execução material dos projetos desenvolvidos naquele ano cifra-se em 96%, com 48 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 50.

Após análise destes resultados os SSAP entendem prosseguir as iniciativas até aqui desenvolvidas, apostando, sempre que possível, no seu incremento, diversidade, maior abrangência geográfica e manutenção ou elevação da qualidade até aqui apurada.

Constituem os principais pilares de atuação dos SSAP:

- Articulação com outros organismos na esfera da interoperabilidade organizacional, com potenciação de sinergias, designadamente nas áreas de intervenção social, informática, gestão de beneficiários (atualização de dados) e promoção dos SSAP;
- A requalificação e rentabilização dos equipamentos sociais, de entre refeitórios, equipamentos de férias e lazer e centros de convívio;
- A disponibilização de novas respostas sociais face às necessidades identificadas;
- Aposta na qualificação e valorização dos trabalhadores, através da criação de mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização, acesso a formação relevante e garantia de boas condições de trabalho.

Os resultados atingidos permitem avaliar positivamente o desempenho dos SSAP, indicando também que este é o caminho a prosseguir no futuro, numa perspetiva de assegurar a satisfação e as necessidades, na esfera de atuação destes Serviços, dos beneficiários.

VI. Anexos

QUAR 2017

QUAR
Quadro de Avaliação e Responsabilização
2017

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS **Versão: 2018-01-15**

Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública

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

Objetivos Estratégicos	
OE 1.	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

EFICÁCIA									Pond	30%
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020									**Peso:**	**60%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	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	17	2	25	30%	20	109,38%	Superou
IND2. Nº de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, de 3 equipamentos de férias	-	-	-	281	23	181	55%	302	100%	Atingiu
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - ∑ *Indice AcessMonitor*	-	6,7	6,9	9,5	0	10	15%	9,69	109,50%	Superou
O2. Promover os SSAP junto dos seus beneficiários e de organismos da AP Central									**Peso:**	**40%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND4. N.º de modalidades de ações de divulgação desenvolvidas	-	-	-	9	1	14	100%	8	100,0%	Atingiu

EFICIÊNCIA									Pond	30%
O3. Desenvolver novas funcionalidades de interação com os beneficiários, no portal dos SSAP									**Peso:**	**50%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND5. N.º de novas funcionalidades implementadas	-	-	-	2	0	4	100%	2	100%	**Atingiu**
O4. Implementar um Sistema de Informação de Gestão Documental									**Peso:**	**50%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND6. N.º de módulos implementados	-	-	-	2	0	3	100%	2	100%	**Atingiu**
QUALIDADE									**Pond**	**40%**
O5. Reduzir o risco de ocorrência de situações potenciadoras de corrupção									**Peso:**	**20%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND7. N.º de ações internas desenvolvidas	-	-	2	3	1	5	100%	4	100%	**Atingiu**
O6. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP									**Peso:**	**40%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND8. N.º de refeitórios requalificados	2	2	2	2	0	3	75%	2	100%	**Atingiu**
IND9. N.º de novos refeitórios geridos pelos SSAP	-	1	1	1	0	2	25%	1	100%	**Atingiu**
O7. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP									**Peso:**	**40%**
INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,53	4,65	4,64	4,60	0,10	5	45%	4,64	100%	**Atingiu**
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	3,81	4,06	4,13	4,00	0,30	5	30%	4,11	100%	**Atingiu**
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial nas Relações Públicas [escala 1 a 5]		4,67	4,62	4,60	0,10	5	25%	4,57	100%	**Atingiu**

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objetivos mais relevantes	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classif	Pond	Ident
EFICÁCIA	**30%**	**102,54%**	**30,76%**			
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	60%	104,24%	62,54%		**0,18**	**R**
O2. Promover os SSAP junto dos seus beneficiários e de organismos da AP Central	40%	100,0%	40,0%		**0,12**	
EFICIÊNCIA	**30%**	**100,0%**	**30,0%**			
O3. Desenvolver novas funcionalidades de interação com os beneficiários, no portal dos SSAP	50%	100,0%	50,0%		**0,15**	**R**
O4. Implementar um Sistema de Informação de Gestão Documental	50%	100,0%	50,0%		**0,15**	
QUALIDADE	**40%**	**100,0%**	**40,0%**			
O5. Reduzir o risco de ocorrência de situações potenciadoras de corrupção	20%	100,0%	20,0%		**0,08**	
O6. Requalificar e ampliar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	40%	100,0%	40,0%		**0,16**	**R**
O7. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	40%	100,0%	40,0%		**0,16**	**R**
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	**100%**	**100,8%**	**100,76%**		**1,00**	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de ações face aos recursos humanos disponíveis
IND2. Nº de dias de calendário para requalificação, no âmbito da acessibilidade, de 3 equipamentos de férias	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	N.º mínimo de dias entendido como ótimo e razoável para a concretização das 3 requalificações
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - ∑ *Indice AcessMonitor*	Relatório de diagnóstico; Relatório de Atividades	Valor máximo da acessibilidade média (escala 1 a 10)
IND4. N.º de modalidades de ações de divulgação desenvolvidas	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de modalidades de divulgação, face à disponibilidade e recetividade de outros organismos da AP Central
IND5. N.º de novas funcionalidades implementadas	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de novas funcionalidades implementadas face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND6. N.º de módulos implementados	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de módulos implementados face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND7. N.º de ações internas desenvolvidas	Relatório de monitorização do Plano; Relatório de Atividades	N.º máximo de ações desenvolvidas face à disponibilidade e recetividade de organismos externos
IND8. N.º de refeitórios requalificados	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	N.º máximo de refeitórios requalificados face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)

IND9. N.º de novos refeitórios geridos pelos SSAP	Documentos de exploração; Relatório de Atividades	N.º máximo de refeitórios instalados/rececionados face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)
IND12. Nível de satisfação dos beneficiários com o atendimento presencial nas Relações Públicas [escala 1 a 5]	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Nível máximo de satisfação (escala 1 a 5)

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 - Direção superior	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	100%
Dirigentes - Direção intermédia	16	9	144	8	128	8	128	8	128	-16	89%
Técnico Superior	12	38	456	35	420	37	444	35	420	-36	97%
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	59	472	58	464	57	456	-16	98%
Assistente Operacional	5	12	60	10	50	11	55	10	50	-10	92%
Total		**128**	**1244**	**122**	**1182**	**124**	**1203**	**120**	**1166**	**-78**	**97%**

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2015	31-12-2016	Previsto 31-12-2017	Realizado 30-06-2017	Realizado 30-09-2017	Realizado 31-12-2017
	121	120	128	**122**	**124**	**120**

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO			SALDO	Taxa de Execução
				30-jun	30-set	31-dez		
Orçamento de funcionamento	**13.119.718,00 €**	**13.119.718,00 €**	**11.422.831,00 €**	**4.168.218,00 €**	**6.980.881,00 €**	**11.083.441,00 €**	**339.390,00 €**	**97%**
Despesas c/Pessoal	€3.366.973,00	€3.366.973,00	3.216.034,00 €	1.528.036,00 €	2.331.696,00 €	3.183.203,00 €	32.831,00 €	**99%**
Aquisições de Bens e Serviços	€8.198.132,00	€8.198.132,00	6.939.857,00 €	2.481.658,00 €	4.379.235,00 €	6.896.643,00 €	43.214,00 €	**99%**
Outras despesas correntes	€379.517,00	€379.517,00	94.857,00 €	34.443,00 €	47.589,00 €	82.324,00 €	12.533,00 €	**87%**
Despesas de capital	€1.175.096,00	€1.175.096,00	1.172.083,00 €	124.081,00 €	222.361,00 €	921.271,00 €	250.812,00 €	**79%**
PIDDAC	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	**13.119.718,00 €**	**13.119.718,00 €**	**11.422.831,00 €**	**4.168.218,00 €**	**6.980.881,00 €**	**11.083.441,00 €**	**339.390,00 €**	**97%**

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

FICHA DE AVALIAÇÃO

		CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras e propor a implementação de novas modalidades de intervenção e apoio social 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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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**: Tratar entre 1800 a 2000 pedidos.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à atribuição de subsídios, tendo sido analisados e despachados , no decorrer do ano de 2017, 1399 pedidos.
O valor acumulado de Subsídios de Creche e Educação Pré-Escolar atribuído foi de 21.737,85€.
O valor acumulado de Subsídios de Estudo atribuído foi de 15.648,40€.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	4 assistentes técnicos: afetação a 100% (1), 80% (2) e a 70% (1)	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	90.000,00 €	37.386,25 €	41,5%

Justificação dos Desvios

Até 31/12/2017 deram entrada 1703 pedidos dos quais 1399 foram despachados e os restantes 304, embora inseridos e analisados, encontram-se pendentes a aguardar documentação.
Decorrente das alterações legislativas ao Decreto-Lei n.º 70/2010, que regula a verificação da condição de recursos para a atribuição destes subsídios, foi solicitado à tutela parecer jurídico, que se aguarda. De forma a corresponder às expetativas dos beneficiários e estando o tempo de resposta a ultrapassar os prazos legalmente estabelecidos, foi decidido, a 04 de dezembro, dar inicio à análise das candidaturas. Considerando que ainda está a decorrer o prazo legal para entrega de documentação em falta não foi possível, pelas razões expostas, proceder ao tratamento de todas as candidaturas pelo que as 304 candidaturas pendentes transitaram para 2018.

FICHA DE AVALIAÇÃO

		CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras e propor a implementação de novas modalidades de intervenção e apoio social 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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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**: Abranger diminuídos físicos, sensoriais ou mentais, ex-regentes escolares e ex-MU (condicionados à apresentação de prova de vida e de comprovativos de rendimentos).

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido alcançados os seguintes objetivos:
Atribuição de subsídios a 53 ex-regentes escolares - valor pago 149.872,80€;
Atribuição de subsídios a 20 pensionistas do Ex-MU - valor pago 8.707,50€;
Atribuição de 14 subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais - valor pago 963,46€

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 5%; 1 assistente técnico : afetação a 20%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	183.280,00 €	159.543,76 €	87%

Justificação dos Desvios

Relativamente aos:
Subsídios de invalidez e velhice das ex-regentes: devido à não apresentação dos documentos relacionados com a prova de vida, está suspensa 1 ex-regente. Faleceu 1 ex-regente;
Pensões e Subsídios a ex-MU: faleceram 2 pensionistas e 1 passou a reunir as condições para ser processado o subsídio no mês abril.
Diminuídos físicos, sensoriais ou mentais: devido à não apresentação dos documentos relacionados com a prova de vida, estão suspensos 5 diminuídos.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras e propor a implementação de novas modalidades de intervenção e apoio social contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apoio Social			**1.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Acompanhamento psicossocial aos beneficiários de modo a prevenir, reduzir e resolver problemas decorrentes da sua condição pessoal, familiar, laboral e social e apoiar economicamente os que se encontrem em situações socialmente gravosas e urgentes, que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários enquadráveis na legislação em vigor;
Indicador/Meta: entre 450 a 500 processos de intervenção social.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido analisados 453 processos de intervenção social.

Ao nível dos apoios sociais (portaria n.º 1488/2008 de 19 de dezembro) foram atribuídos:
62 reembolsáveis - 78.752,32€
33 não reembolsáveis - 29.137,80€
6 mistos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 100% (1), 95 %(3); 1 assistente técnico: afetação a 20%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	128.000,00 €	107.890,12 €	84,3%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras e propor a implementação de novas modalidades de intervenção e apoio social contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Protocolos no âmbito da educação			**1.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proporcionar aos beneficiários o acesso a um conjunto de Estabelecimentos de ensino privados ou sociais, a custos mais acessíveis.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Ampliação dos protocolos em 10% face aos existentes em 31.12.2016.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos protocolos tendo sido celebrados 16 novos protocolos. Foram monitorizados os 137 protocolos existentes.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proporcionar aos beneficiários e seus familiares o acesso a um conjunto de entidades públicas e/ou privadas, detentoras de alvará, que forneçam serviços em condições favoráveis.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Ampliação dos protocolos em 10% face aos existentes a 31.12.2016

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 14 novos acordos. Foram monitorizados os 121 acordos existentes.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 INTERCALAR DE PROJETO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação e outras e propor a implementação de novas modalidades de intervenção e apoio social contribuindo para melhorar as condições de vida dos beneficiários.			**1**
PROJETO/ ATIVIDADE	Dinamização da Articulação Interinstitucional			**1.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Desenvolver, através do diálogo interinstitucional, uma cultura de complementaridade e cooperação com Instituições do Setor Público e Social 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: Estabelecer parcerias informais com instituições/setores de Entidades públicas e sociais em 70% dos distritos.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido alcançados os seguintes objetivos:
Realizadas 14 parcerias nos seguintes distritos: Lisboa, Viseu, Évora, Coimbra, Portalegre, Setúbal, Santarém Faro, Beja, Castelo Branco, Guarda, Aveiro, Porto e Leiria.

Total de distritos abrangidos: 14

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%	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 – Requalificação da Estalagem do Cruzeiro			**2.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proceder a obras de requalificação exterior e interior de forma a melhorar as condições de acessibilidade e acolhimento de todos os beneficiários. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP
Indicador/Meta: conclusão das obras entre 15 de setembro e 31 de outubro

Objetivos Alcançados

Foi assinado o auto de receção definitiva da obra a 31 de agosto de 2017.
Gestão administrativa e financeira do projeto.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	25.000,00 €	38.764,02 €	155%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.
No que diz respeito à afetação de recursos financeiros registou-se um aumento da despesa devido à necessidade de alargar as obras de requalificação a outros espaços do equipamento.

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 – Requalificação da Casa Alice Félix			**2.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proceder a obras de requalificação exterior e interior de forma a melhorar as condições de acessibilidade e acolhimento de todos os beneficiários. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP
Indicador/Meta: conclusão das obras entre 15 de setembro e 31 de outubro

Objetivos Alcançados

Foi assinado o auto de receção definitiva da obra a 31 de agosto de 2017.

Gestão administrativa e financeira do projeto.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	15.000,00 €	15.964,64 €	106,4%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.
No que diz respeito à afetação de recursos financeiros registou-se um aumento da despesa devido à necessidade de alargar as obras de requalificação a outros espaços do equipamento.

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 – Requalificação da Estalagem de Évora			**2.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proceder a obras de requalificação exterior e interior de forma a melhorar as condições de acessibilidade e acolhimento de todos os beneficiários. ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência, 2014 – 2020, Eixo n.º2 – medida 31.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: conclusão das obras entre 15 de setembro e 31 de outubro.

Objetivos Alcançados

Foi assinado o auto de receção definitiva a 29 de outubro de 2017.

Gestão administrativa e financeira do projeto.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%; 1 assistente técnico - afetação a 5%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	82.287,00 €	89.090,07 €	108,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.
No que diz respeito à afetação de recursos financeiros registou-se um aumento da despesa devido à necessidade de alargar as obras de requalificação a outros espaços do equipamento.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover 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: Realizar entre 15 a 19 ações.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 20 ações abrangendo 922 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 40% e 30%; 1 assistente técnico: afetação a 25%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	150,00 €	87,00 €	58%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Ampliação dos acordos em 5% face aos existentes à data de 31/12/2016.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido celebrados 25 acordos distribuídos por 11 distritos (Beja, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Lisboa, Porto, Setúbal, Vila Real, Viseu), 2 regiões autónomas (Açores e Madeira) e 1 país estrangeiro (Espanha - Madrid).

Áreas abrangidas: 2 Centros Auditivos; 6 Especialidades Médicas; 8 Especialidades não Médicas; 1 Farmácia; 2 Ópticas; 3 Meios Complementares de Diagnóstico; 1 Produtos Ortopédicos; 2 Saúde no Domicílio; 1 Termas; 1 Transporte de Doentes; 6 Tratamentos.

Manutenção dos acordos existentes num total de 491 (tendo em consideração a desistência de 6 acordos referentes aos anos de 2010, 2011 e 2015).

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 5%; 1 assistente técnico: afetação a 30%.	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, desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Informar sobre temas relacionados com a saúde, comportamentos de risco e hábitos de vida saudáveis. Fomentar a atitude preventiva e contribuir para a conceção positiva da saúde. Alertar para a existência de riscos profissionais potenciadores 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.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 46 ações, de entre colheita sangue (1), palestras (12), rastreios (14), workshop's (3), ações de formação (2), ações de sensibilização (13) e Medicina Tradicional Chinesa (1) abrangendo 3.164 beneficiários.

Foram ainda realizadas 5 parcerias: com a Direção-Geral do Consumidor, com a Faculdade de Motricidade Humana e 3 nas áreas da Audição e Visão.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 40% e 30%; 1 assistente técnico: afetação a 30%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	8.000,00 €	292,45 €	3,7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, desde 1 de janeiro o projeto só tem a afetação de 1 técnica superior e desde 1 de maio deixou de ter a afetação da assistente técnica.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Fins de semana para beneficiários no ativo			**2.7**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover passeios de um ou mais dias aos fins-de-semana fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários no ativo e seus familiares. Proporcionar um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico das 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 13 atividades (de 1 ou mais dias) ao fim de semana, abrangendo 527 participantes.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 40%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	12.000,00 €	9.580,14 €	79,8%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos beneficiários no ativo e seus familiares, iniciativas de âmbito cultural e de lazer, dinamizando um leque variado de atividades.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Visitas culturais			**2.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários no ativo e seus familiares;
Indicador/Meta: Realizar 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 Porto, abrangendo 1.007 participantes.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 60%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	5.000,00 €	2.748,55 €	55%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, a ocupação de tempos livres.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias			**2.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários, nos períodos de interrupção escolar, a participação em campos de férias residenciais, não residenciais e não residenciais temáticos.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: 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 23 campos de férias, de entre residenciais e não residenciais, no decorrer das férias escolares da Páscoa, Verão e Natal, abrangendo 985 crianças e jovens dos 6 aos 17 anos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 educadora de infância: afetação a 65%; 1 assistente técnico : afetação a 65%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	140.900,00 €	117.392,64 €	83,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância encontra-se de baixa médica prolongada.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar aos descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, a ocupação de tempos livres.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividades Lúdicas e Culturais			**2.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP
Indicador/Meta: Abranger entre 600 a 650 crianças.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizados 8 atividades abrangendo 657 crianças dos 6 aos 12 anos.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 15%; 1 educadora de infância: afetação a 15%; 1 assistente técnico : afetação a 15%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	5.000,00 €	5.188,05 €	103,8%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância encontra-se de baixa médica prolongada.

No que diz respeito à afetação de recursos financeiros estes foram ultrapassados em 3,8%, em virtude do apoio disponibilizado às famílias na ocupação das crianças nos dois dias de interrupção escolar do Carnaval, o que implicou um aumento da despesa com refeições (almoço).

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Proporcionar, na época natalícia, o convívio e o lazer dos beneficiários.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Circo Lisboa e Porto			**2.11**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Descendentes ou equiparados de beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Abranger 15.000 participantes.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à organização de sessões de circo , tendo sido realizadas 5 sessões em Lisboa (11.454 ingressos) e 3 sessões no Porto (3.800 ingressos), abrangendo 15.254 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 educadora de infância: afetação a 20%; 1 assistente técnico : afetação a 20%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	25.000,00 €	23.329,98 €	93,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos a educadora de infância encontra-se de baixa médica prolongada.

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			**2.12**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proporcionar, na quadra festiva do Natal, o convívio e o lazer entre os aposentados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários aposentados dos SSAP;
Indicador/Meta: Abranger 1.300 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 1.324 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 30%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	86.500,00 €	80.770,73 €	93,4%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio de Lisboa			**2.13**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, assente em estratégias de desenvolvimento e melhoria de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade proporcionando o convívio 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 40.054 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 6.143 participações de beneficiários nos cinco Centros de Convívio.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPTTI

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	4 técnicos superiores: afetação a 80% (3), 90% (1); 3 assistentes técnicos: afetação a 90%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	110.000,00 €	79.532,32 €	72,3%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Centros de Convívio do Porto			**2.14**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover a ocupação saudável do tempo livre dos beneficiários aposentados, assente em estratégias de desenvolvimento e melhoria de competências sociais, cívicas e de responsabilidade ativa na sociedade proporcionando o convívio 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 33.656 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 6.143 participações de beneficiários nos cinco Centros de Convívio

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 80%; 2 assistentes técnicos: afetação a 90%; 2 assistentes operacionais: afetação a 100%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	100.000,00 €	72.669,79 €	73%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Férias Sénior			**2.15**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover turnos de férias em grupo, fomentando o convívio entre aposentados, contribuindo para a aquisição de novos hábitos sociais e culturais e para 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 38 turnos divididos em turnos de verão, inverno e termas, abrangendo 1.754 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%; 2 assistentes técnicos : afetação a 100%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	465.000,00 €	428.347,91 €	92,1%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos uma das assistentes técnicas esteve de baixa médica até 30/09 e um dos técnicos superiores saiu na mesma data.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Circuitos de fim de semana sénior			**2.16**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 beneficiários.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizados 15 circuitos, com partida de Lisboa e Porto, abrangendo 410 beneficiários.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	5 técnicos superiores : afetação a 10%; 5 assistentes técnicos: afetação a 5%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	12.000,00 €	10.700,95 €	89,2%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover o bem-estar físico, psíquico e social dos beneficiários aposentados, através de atividades que contribuam para a ocupação saudável do tempo livre, para o desenvolvimento de novas aquisições e para uma mudança de atitude face ao processo de envelhecimento, melhorando a qualidade de vida.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Formação Sénior			**2.17**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 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; incentivar, pela participação noutras áreas, para 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 2.350 a 2.540 formandos.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimenro do projeto tendo-se realizado 335 ações, em Lisboa e Porto, sendo 249 na área das TIC e 86 noutras áreas, abrangendo 2.914 formandos dos quais 226 participaram pela primeira vez.

Realizaram-se ainda 10 atividades formativas com a participação de 197 formandos. Destas atividades 6 foram realizadas no CCFF em colaboração com os projetos Promoção da Saúde e Participação Social, 3 foram realizadas no Centro de Formação e 1 na Direção Geral do Consumidor.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 €	47.861,95 €	80,4%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul			**2.18**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Gerir os equipamentos de forma a reunir condições essenciais ao acolhimento de grupos de crianças e jovens, aposentados e beneficiários individuais ou não beneficiários, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 3.330 a 3.900 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.

No decorrer do ano de 2017 registaram-se 4.477 dormidas (4.005 na Casa Alice Félix e 472 no Apartamento S. Pedro do Sul).

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 20%; 1 assistente operacional: afetação a 100%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	50.000,00 €	48.639,05 €	97,3%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem do Cruzeiro			**2.19**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Gerir o equipamento de forma a reunir condições essenciais ao acolhimento de grupos de crianças e jovens, aposentados e beneficiários individuais ou não beneficiários, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 3.240 a 3.700 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2017 registaram-se 4.660 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	2 assistentes técnicos : afetação a 20% e 100%;	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	60.000,00 €	138.098,28 €	230%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 81.165,24€ (58,8%) são referentes a despesas de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O restante valor diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento das dormidas em cerca de 26% face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Apartamentos de Lisboa			**2.20**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Gerir, valorizar e rentabilizar os Apartamentos de Lisboa de forma a reunir todas as condições para acolhimento de beneficiários e não beneficiários 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 dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 2.500 a 3.500 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer de 2017 registaram-se 6.247 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 25%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	25.000,00 €	53.619,81 €	214,4%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 10.540,50€, (19,7%) são referentes a despesas de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O restante valor diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento das dormidas em 78,5% face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Casas do Outão			**2.21**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Gerir, valorizar e rentabilizar o equipamento de forma a reunir todas as condições para acolhimento de beneficiários e não beneficiários que pretendam usufruir de estadia em condições de total privacidade e comodidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 1.600 a 2.000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2017 registaram-se 2.216 dormidas.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 25%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	20.000,00 €	29.923,19 €	149,62%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 10.970,22€ (36,6%), é referente a despesas de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O restante valor diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento das dormidas em 10,8% face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Estalagem de Évora			**2.22**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Gerir os equipamentos de forma a reunir condições essenciais ao acolhimento de grupos de crianças e jovens, aposentados e beneficiários individuais ou não beneficiários, prestando serviços de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 4.500 a 5.500 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada a manutenção das instalações e respetivos equipamentos.
No decorrer do ano de 2017 registaram-se 7.752 dormidas.
O valor acumulado da receita em 31 de dezembro é de 79.781,11€.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 10% (1) e 100% (2).	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	80.000,00 €	101.058,55 €	126,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 30.078,98 € (29,7%) são referentes a despesas de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento. O restante valor diz respeito a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento das dormidas em cerca de 41% face ao previsto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Obras de reabilitação dos apartamentos de Algés			**2.23**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Tendo em conta a localização dos apartamentos em Algés e a proximidade com um dos organismos de formação de maior dimensão destinado aos trabalhadores da Administração Pública, pretende-se, através da sua reabilitação e remodelação, proporcionar aos trabalhadores deslocados sobretudo para este fim, um alojamento temporário de qualidade.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e não beneficiários;
Indicador/Meta: Reabilitação de 4 novos apartamentos, sitos em Algés, até 31 de dezembro.

Objetivos Alcançados

Foram desenvolvidas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto estando concluídas as obras de requalificação.
Gestão administrativa e financeira do projeto.

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

Realização	**Início**	agosto de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 15%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	150.000,00 €	128.429,09 €	85,6%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir, valorizar e rentabilizar os equipamentos, de modo a prestar serviços de qualidade a beneficiários e não beneficiários dos SSAP.			**2**
PROJETO/ ATIVIDADE	Criação de um Centro Sociocultural			**2.24**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Criação de um Centro Sociocultural nas instalações existentes na Av. Visconde de Valmor em Lisboa, de modo a criar um espaço de lazer multivalências, que permita a realização de atividades de natureza cultural, recreativa e animação/convívio para os beneficiários destes Serviços Sociais.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Criação de um Centro Sociocultural até 31 de dezembro.

Objetivos Alcançados

Suspensão do procedimento por não ser viável a execução e conclusão da obra até 31 de dezembro.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	199.500,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP			**3.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 600.000 a 675.000 refeições

Objetivos Alcançados

- Foi salvaguardado o fornecimento ininterrupto de refeições com a contratação da Eurest, durante o mês de janeiro, e da Gertal, a partir de fevereiro e até concessão de visto pelo Tribunal de Contas ao contrato a celebrar para aquisição deste serviço para o triénio 2017-2019, no âmbito do Concurso Público n.º 1/2017;
- A partir de 19 de junho, com o início da vigência daquele contrato, o fornecimento de refeições passou a ser assegurado pela ICA.
- Foram fornecidas 613.773 refeições – 520.968 em regime de self e 92.805 em regime de snack

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%; 6 Assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 40%, 25% e 10% 1 Assistente operacional: afetação a 10%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	3.063.995,00€	2 319 672,51 €	75,7%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
- 1 assistente técnico a 19%, em vez de 45%, por saída para outro organismo em julho;
- 1 assistente operacional a 2%, em vez de 10%, por doença prolongada.

Recursos financeiros:
- A despesa estimada assenta na determinação de um número máximo de refeições a fornecer, objeto de contratação;
- Com um impacto estimado de € 400.000,00:
- Encerramento temporário de dois refeitórios no âmbito do projeto de requalificação dos refeitórios geridos pelos SSAP por tempo superior ao previsível à data de elaboração do Orçamento de Estado e por motivos não imputáveis aos SSAP;
- Encerramento definitivo de dois refeitórios;
- Assunção de gestão de um refeitório no Porto sem que se tenha procedido à abertura de duas cafetarias previstas e transição do projeto de abertura de um refeitório para o ano seguinte.

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	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas			**3.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP.
Executar 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 410.000 a 465.000 refeições

Objetivos Alcançados

Foram celebrados dois protocolos para fornecimento de refeições, em São João da Pesqueira e na Cova da Piedade – Almada.

Foram fornecidas 417.084 refeições: 387.334 no âmbito de acordos com despesa e 29.750 de acordos sem despesa para os SSAP.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%, 40%; 1 Coordenador técnico: afetação a 40%; 5 Assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 25%, 15%; 1 Assistente operacional: afetação a 85%.	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	1.824.642,61€	1 677 014,77 €	91,4%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
- 1 assistente técnico a 19%, em vez de 45%, por saída para outro organismo em julho;
- 1 assistente operacional a 14%, em vez de 85%, por doença prolongada.

Recursos financeiros:
- O desvio é justificado pelo termo do protocolo celebrado com o CCD ARS Norte, verificado no fim de fevereiro, e que entre março e dezembro de 2016 representou uma despesa de €189.655,93.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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: Não aplicável

Objetivos Alcançados

Foi assegurada a manutenção do serviço de cafetaria através de renovação dos contratos em vigor ou, quando inviável, de procedimento aquisitivo (em todos os casos foi proposta atualização da prestação mensal nos termos contratualmente fixados).

Foi efetuado controlo da faturação das prestações mensais devidas – € 56.549 ,37.

Foi aberta cafetaria na Secretaria Geral do Ministério da Justiça, com serviço de refeições não confecionadas no local.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 5% 1 Assistente técnico: afetação a 25%.	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	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			**3**
PROJETO/ ATIVIDADE	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição			**3.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 97% a 99% do Sistema de venda automática de senhas de refeição

Objetivos Alcançados

Foi assegurada a manutenção do sistema através da conjugação das intervenções da equipa dos SSAP e da empresa contratada para o efeito.
A utilização do sistema representou 99,41% das refeições fornecidas em regime de self.
Foram realizados inventários financeiros semestrais dos hoppers.

Foi auditada conformidade dos movimentos financeiros efetuados no âmbito da gestão do sistema.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 95% (2), 60%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	69.400,00 €	45.689,59 €	65,8%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:

- A concretização da necessidade de aquisição de componentes no decurso do ano correspondeu a uma despesa inferior à estimada.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 380 a 420 ações de monitorização

Objetivos Alcançados

Foi monitorizada a transição de fornecedores de refeições, ocorrida no início de fevereiro e em meados de junho, com especial incidência no cumprimento das obrigações que impendiam sobre o fornecedor cessante e na adequação da intervenção do novo fornecedor;
Foram efetuadas 426 ações de monitorização.
Sustentada em avaliação prévia das condições e especificidades de cada refeitório, foi iniciado processo de alargamento das ementas disponibilizadas, com introdução de um prato vegetariano em todos os refeitórios e de um prato de opção em 8 refeitórios, posteriormente replicado em todos os refeitórios;
A escolha deste prato representou, aproximadamente, 10% da procura registada em todos os refeitórios.
Foi dada continuidade ao controlo microbiológico das condições de fornecimento de refeições, realizado com recurso à intervenção do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge.
Foi dado tratamento de sugestões e reclamações, com avaliação das causas e subsequente suprimento, tanto diretamente, como com chamada do fornecedor de refeições a intervir.

Foram aplicados questionários de satisfação semestrais, com obtenção de um grau médio de satisfação de 4,11.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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% (5), 50%	Menor	X	Prevista		Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	40.000,00 €	31.599,93 €	79%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
- Menos 1 assistente técnico por saída para outro organismo;
- 1 assistente técnico a 67%, em vez de 100%, por saída para outro organismo;
- 1 assistente técnico a 33%, em vez de 100%, por ausência relacionada com gravidez e amamentação.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 50 a 60 ações de dinamização

Objetivos Alcançados

Foi delineado plano de intervenção a desenvolver autonomamente e em articulação com a DASC.
Foram realizadas 52 ações de dinamização, que, neste ano, abrangeram:
- Intervenções físicas de natureza duradoura, como a disponibilização de Wi-Fi em 3 refeitórios, em colaboração com a DPTTI e a instalação de ar condicionado em 4 refeitórios;
- Incremento da oferta de pratos alusivos a festividades, sazonais e típicos.

Em articulação com a DPB – Relações Públicas e no âmbito da introdução de prato vegetariano na ementa diária dos refeitórios, esta medida foi divulgada:
- Com recurso à colaboração institucional dos organismos públicos situados nas proximidades dos refeitórios abrangidos – 118 – e ao correio eletrónico, para contacto direto com os beneficiários potencialmente atingidos, ativos de acordo com o domicílio profissional – 2.588 – e aposentados com o domicílio pessoal – 3.112;
- No Portal dos SSAP;
- Através de cartazes alusivos, afixados nos refeitórios abrangidos.

Foi dado contributo na elaboração do boletim informativo dos SSAP.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior: 5% 1 Coordenador técnico: afetação a 5%; 2 Assistentes técnicos: afetação a 15% e 5%.	Menor		Prevista	X	Maior	

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

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
A execução da maioria das intervenções não implicou despesa diretamente associada ao projeto, sendo a despesa relativa à disponibilização de Wi-Fi e instalação de ar condicionado integrada na despesa geral dos SSAP para as rubricas respetivas.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 96% a 98% de intervenções face ao número de pedidos efetuados

Objetivos Alcançados

No âmbito das obrigações de manutenção de equipamentos hoteleiros e limpeza de sistemas de extração contratualmente fixadas, foram atualizadas as necessidades de intervenção a assegurar pelos fornecedores de refeições e monitorizado o correto suprimento das anomalias detetadas.
Foi concretizado o âmbito da responsabilidade dos SSAP em matéria de manutenção de equipamentos hoteleiros.
Foram efetuados 350 pedidos de intervenção - equipamentos hoteleiros e infraestruturas -, tendo ficado sem efeito 39 e 7 por concluir, o que representa uma realização material de 98,39%.
Procedeu-se à reafectação dos equipamentos hoteleiros antes afetos ao refeitório n.º 2 – MNE, de acordo com priorização de necessidades.
Foi realizado procedimento de venda de equipamentos hoteleiros identificados como sucata e envio para vazadouro.
Foram instalados sistemas de ar condicionado nos refeitórios n.º 6 - Centro de Saúde de Sete Rios, n.º 13 - IPMA Algés, n.º 19 - DGES.
Foi efetuada manutenção de sistemas de extinção de incêndios.
Foi concluída intervenção de limpeza de caixas separadoras de gorduras.
Foi realizado procedimento aquisitivo de equipamentos hoteleiros para diversos refeitórios, assente em prévia identificação e priorização de necessidades.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 €	170.648,73 €	227,5%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:

O desvio na execução da despesa estimada decorre da verificação de disponibilidade orçamental não previsível, que permitiu antecipar o suprimento de necessidades de intervenção 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	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios			**3.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Foram objeto de intervenção os refeitórios n.º 25 - eSPap e n.º 26 - LNEG.

Foi concluída a preparação da intervenção do refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça, inicialmente prevista para 2017 e reagendada para 2018 por motivos relacionados com a intervenção a cargo do IGFEJ.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 10%; 3 Assistentes técnicos: afetação a 5% (3).	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	300.000,00 €	117.867,49 €	39,3%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
O desvio verificado deveu-se ao reagendamento da intervenção no refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça, inicialmente prevista para 2017, que, consideradas as necessidades identificadas, implicaria uma despesa superior à assumida com os refeitórios efetivamente intervencionados.

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 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 n.º 15 – SSAP Porto a partir de 1 de março.

Foram identificadas e priorizadas necessidades de intervenção e, assente nas conclusões obtidas, realizada empreitada para o seu suprimento.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	fevereiro de 2017

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**
	75.000,00 €	41.037,09 €	54,7%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
O desvio verificado assenta no facto de a intervenção apenas ter incidido em infraestruturas.

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	*Upgrade* ao sistema de venda automática de senhas de refeição – vertente financeira			**3.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	junho de 2017

Objetivos Específicos

Implementação de upgrade ao sistema de venda automática de senhas de refeição – vertente financeira -, que permita:
- Otimizar o sistema de venda eletrónica de senhas através da utilização de uma aplicação móvel para o pagamento de senhas eletrónicas de refeição
- Assegurar a interoperabilidade entre sistemas em matéria de tratamento e integração de dados financeiros (SVAS/Gerfip)

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP, utentes dos refeitórios - beneficiários dos SSAP e convidados
Indicador/Meta: Apresentar estudo de viabilidade técnica e financeira, entre 1 e 30 de junho

Objetivos Alcançados

Foi apresentado estudo, concluindo-se pela inviabilidade da implementação de otimização do sistema, tanto pelas soluções técnicas atualmente disponíveis, mas, sobretudo, pelos encargos associados a cada transação, em especial a taxa cobrada pelo IGCP.

Foi gizada e implementada alternativa parcial à solução avaliada, que passou a permitir aos beneficiários aceder aos respetivos históricos de transações efetuadas através do Portal dos SSAP.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	junho de 2017

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% 3 Assistentes técnicos – afetação a 20% e 5%(2)	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	35.000,00 €	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
Não foi executada despesa considerada a conclusão pela inviabilidade da implementação do upgrade.
A funcionalidade implementada em alternativa foi desenvolvida no âmbito do contrato de manutenção do sistema.

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 eletrónica de documentos nos SSAP			**4.1**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Criar procedimentos de melhoria administrativa através da implementação do sistema de informação de gestão documental.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP
Indicador/Meta: Implementar dois módulos do sistema

Objetivos Alcançados

Implementação dos módulos 1 e 2 (entradas e saídas de expediente);

Estudo de operacionalização do módulo 3 (informações internas)

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Todas as unidades orgânicas e entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 10% 1 coordenador técnico: afetação a 10% 2 assistentes técnicos: afetação a 10% 1 especialista de informática: afetação a 3% 4 representantes das UO DASC/DAS/DFP/DA: afetação a 5%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	30.000,00€	54.704,95€	182%

Justificação dos Desvios

O valor estimado contemplava apenas o valor estimado para os serviços de instalação. O valor pago inclui 36.754,97€ de serviços de instalação, 7.297,59€ de licenças smartDOCS e 10.652,39€ de Serviços Adicionais - Bolsa Suporte e Manutenção Evolutiva - 17 dias (136h).

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 II			**4.2**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Melhorar o conhecimento do trabalhador através das competências inerentes ao comportamento e atitude perante o trabalho.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP
Indicador/Meta: Realização de 30% de entrevistas, até 31 de dezembro, face ao número de trabalhadores dos SSAP.

Objetivos Alcançados

Realização de 30% de entrevistas, até 31 de dezembro, face ao número de trabalhadores dos SSAP.

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

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 10% 1 assistente técnico: 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	Promoção dos SSAP			**4.3**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Promover os SSAP junto dos seus beneficiários e de organismos da AP central, através de ações de diversa natureza.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Organismos, beneficiários e potenciais beneficiários dos SSAP;
Indicador/Meta: Promover, entre 8 a 10 modalidades de ações de divulgação.

Objetivos Alcançados

Entrega de folhetos;
Atualização de conteúdos no Portal;
Inserção de novos conteúdos no Portal;
Envio de e-mails de divulgação;
Divulgação através do Boletim Informativo;
Envio de Vídeo Institucional a Beneficiários Ativos e Aposentados;
Publicitação do Vídeo Institucional na Intranet de outros Organismos;
Envio de sms para beneficiários Ativos;
Enviada pela ESPAP divulgação dos SSAP através de recibos de vencimento.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPB	Todas as unidades orgânicas e entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 3% 2 assistentes técnicos: afetação a 10% 1 assistente 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	Aprovisionamento e gestão de bens consumíveis (economato)			**4.4**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

1) Reorganização física e adequação das condições de armazenagem;
2) Reconhecimento e reconciliação integral das existências em sistema com a sua disponibilidade real;
3) Revisão dos circuitos e procedimentos relacionados com a gestão de *stocks*, com elaboração do respetivo manual.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Bens consumíveis armazenáveis;
Indicador/Meta 1: % de famílias de produtos objeto de reacondicionamento físico, face ao total existente; 100% [P=33%];
Indicador/Meta 2: % de famílias de produtos objeto de reconciliação de existências, face ao total existente; 100% [P=33%];
Indicador/Meta 3: Elaboração de manual de procedimentos de gestão de *stocks*; entre 1 e 31 de dezembro [P=34%].

Objetivos Alcançados

Foi efetuado o levantamento das condições de armazenagem existentes, sua avaliação e identificação das necessidades de reacondicionamento. Adequação das instalações na Rua Escola do Exército e na Sede às condições de armazenagem existentes.
Reorganização física das diferentes famílias de produtos economato nos espaços destinados ao seu armazenamento na Rua Escola do Exército e na Sede.
Registo no sistema informático das contagens físicas realizadas, com apuramento automático dos desvios (quebras/sobras) e análise dos desvios mais relevantes.
Elaboração de manual de procedimentos de gestão de stocks.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DFP	Todas as unidades orgânicas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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 5% 1 coordenador técnico: afetação a 20% 2 assistentes técnicos: afetação a 15% 1 assistente operacional: 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	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	Estudo do impacto da celebração de protocolos, junto dos beneficiários			**4.5**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Avaliar, através de um instrumento de recolha de dados, o conhecimento que os beneficiários possuem sobre os protocolos dos SSAP, em que medida os utilizam, qual o grau de satisfação e aferição de sugestões de novos protocolos.
Divulgar os serviços prestados pelos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP
Indicador/Meta: Apresentação de relatório analítico entre 15 de novembro e 15 de dezembro

Objetivos Alcançados

O relatório analítico de Estudo do impacto da celebração de protocolos junto dos beneficiários foi apresentado em 13 de novembro.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Todas as unidades orgânicas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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%; 3 representantes das UO DASC/DAS e DA: afetação a 5%	Menor		Prevista		Maior	**X**

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

Justificação dos Desvios

Para a elaboração deste projeto foram designados dois técnicos superiores 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	Criação de mecanismos de atualização e centralização de dados – Fase I			**4.6**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Proceder ao levantamento e tipificação dos dados necessários ao desenvolvimento das atividades dos SSAP, com a finalidade de normalização dos dados para futura integração com outros sistemas da AP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP
Indicador/Meta: Apresentação do relatório final entre 1 e 31 de outubro

Objetivos Alcançados

Elaboração do Relatório.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Todas as unidades orgânicas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	outubro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de informática: afetação a 5%; 3 representantes das UO DPB/DASC e DAS: 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	Implementação de acesso à rede de Internet sem fios nos equipamentos sociais dos SSAP	**4.7**

CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Analisar soluções e estudar a viabilidade de dotar os equipamentos sociais geridos pelos SSAP, de cobertura Wi-Fi Internet;
Permitir o acesso à Internet sem fios aos utilizadores dos equipamentos selecionados.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Utilizadores dos equipamentos sociais
Indicador/Meta: Instalação de, pelo menos, quatro pontos de acesso à Internet.

Objetivos Alcançados

Instalação de 4 pontos de acesso à Internet
Átrio SSAP
Refeitório 11- IAPMEI
Refeitório 13- IPMA
Refeitório 2- sede SSAP
Na Casa Alice Félix e Estalagem do Cruzeiro será instalado em 2018, por ser necessário uma antena exterior para aumento de sinal de rede.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Todas as unidades orgânicas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de informática: afetação a 3%; 3 técnicos de informática: afetação a 5%.	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	6.000,00€	0,00 €	0%

Justificação dos Desvios

Despesas a afetar em 2018.

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			**4.8**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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/Meta: Acessibilidade média da área pública do portal = ∑Índice AcessMonitor de cada página/N.º de páginas da área pública do portal = 9,5

Objetivos Alcançados

Eliminadas algumas desconformidades. O índice encontra-se em 9,69.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	maio de 2017

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 10% 1 técnico de informática: afetação a 3%	Menor	**X**	Prevista		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	Implementação de *upgrade* tecnológico e funcional ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Beneficiário (SIGeRB)			**4.9**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Reformular o SIGERB com o objetivo de o tornar mais eficiente e intuitivo, permitindo uma comunicação mais próxima do beneficiário, implementando melhorias, novas funcionalidades e automatismos de integração com outros sistemas.

Preparar o procedimento aquisitivo, incluindo a construção das peças procedimentais, designadamente, caderno de Encargos e Especificações Técnicas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Geral
Indicador/Meta: Indicador 1: Preparação do procedimento aquisitivo entre 15 de novembro e 15 de dezembro [P=60%];
Indicador 2: Desenvolver, pelo menos, duas novas funcionalidades de interação com os beneficiários com recurso aos contratos de manutenção evolutiva e recursos internos P= [40%]

Objetivos Alcançados

Indicador 1:-> Preparação das peças procedimentais. Solicitação à eSPap de Apoio Técnico.

Indicador 2:-> Foram desenvolvidas 2 funcionalidades de interação com os beneficiários, na área de refeitórios.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	DFP e entidades externas

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 especialista de informática: afetação a 20%; 3 técnicos de informática: afetação a 20% e 5% (2); 5 representantes das UO DASC/DAS/DPB/DFP/DA: 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	Reequipamento do Parque de Microinformática			**4.10**
CALENDARIZAÇÃO	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

Objetivos Específicos

Diminuir o grau de obsolescência do parque de microinformática afeto à formação sénior em TIC e dos postos de trabalho dos trabalhadores dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários aposentados e trabalhadores dos SSAP
Indicador/Meta 1 (Ponderação 50%): Reequipamento de duas salas de formação com substituição de computadores com mais de 4 anos = 24;
Indicador/Meta 2 (Ponderação 50%): Taxa de renovação de postos de trabalho dos trabalhadores dos SSAP: N.º de PC's com mais de 4 anos/N.º total de PC's = 20%

Objetivos Alcançados

O reequipamento do parque informático foi feito através do procedimento iniciado em 2016, cujo equipamento foi entregue em 2017.

O procedimento que diz respeito ao levantamento de necessidade em 2017 encontra-se ainda a decorrer no âmbito da UMC MF.

Serviço Responsável	**Outros Serviços Intervenientes**
DSAG / DPTTI	Todas as unidades orgânicas e UMC do MF

Realização	**Início**	janeiro de 2017	**Fim**	dezembro de 2017

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Especialista de informática: afetação a 5%; 2 Técnicos de informática: afetação a 7%	Menor		Prevista	X	Maior	

Afetação de Recursos Financeiros	**Estimado**	**Executado**	**% da Previsão**
	40.000,00€	42.473,87 €	106,18%

Justificação dos Desvios

FICHA DE AVALIAÇÃO

Projeto/Atividade	**ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS**			
Serviço Responsável	DSAG/DSAS/DSGR			
Calendarização	Início	janeiro de 2017	Fim	dezembro de 2017

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