



MINISTÉRIO DAS FINANÇAS



Relatório de Atividades

2018

Serviços Sociais da Administração Pública

ÍNDICE

I. Análise global	7
1. Atividades socioculturais	8
2. Protocolos/acordos	10
3. Inclusão social e saúde	11
4. Equipamentos sociais de férias e lazer	12
5. Atribuição de apoios sociais	12
6. Gestão de refeitórios	14
7. Gestão interna	15
8. Qualidade	16
9. Tecnologias de informação	16
II. Organograma	19
III. Autoavaliação dos SSAP	20
1. QUAR 2018	20
2. Análise dos resultados dos restantes projetos	24
3. Nível de satisfação médio dos utilizadores dos serviços prestados pelos SSAP	25
4. <i>Benchmarking</i>	27
4.1. Interno	27
4.2. Externo	28
5. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência	30
6. Modernização Administrativa	31
7. Publicidade institucional	32
8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	32
8.1. Apresentação esquemática SCI	32
8.2. Avaliação do SCI	35
9. Recursos	39
9.1. Humanos	39
9.2. Financeiros	42
10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	44
11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços	46
12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos	47
12.1. Síntese de realização material	47
12.2. Matriz (designação dos projetos)	49
IV. Balanço social sintético	51
V. Avaliação final	56
1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados dos SSAP	56
2. Conclusões prospetivas	57
VI. Anexos	58
- QUAR 2018	59
- Fichas de avaliação dos projetos	62
Fichas de avaliação de projeto DSAS/DAS	63

Fichas de avaliação de projeto DSAS/DASC	71
Fichas de avaliação de projeto DSGR/DA	95
Fichas de avaliação de projeto DSAG/DPB/DFP/DPTTI	105
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
CSVV	Centro Sociocultural Visconde Valmor

OUTRAS

AMA	Agência para a Modernização Administrativa
AP	Administração Pública
ARS LVT	Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo
AVC	Acidente Vascular Cerebral
CAF	Estrutura Comum de Avaliação
CCASC	Conselho Consultivo para a Ação Social Complementar
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
CET	Curso de Especialização Tecnológica
CTFP	Contrato de Trabalho em Funções Públicas
DECO	Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
DGESTE	Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares
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
GPP	Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
iAP	Interoperabilidade da Administração Pública
IASFA	Instituto de Ação Social das Forças Armadas
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IMPIC	Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
INSA	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
IU	Instituto Ultramarino
MF	Ministério das Finanças
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
SEO	Secretário de Estado do Orçamento
SCI	Sistema de Controlo Interno
SGMAI	Secretaria Geral Ministério da Administração Interna
SGMDN	Secretaria Geral Ministério da Defesa Nacional
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública
SIGeRB	Sistema de Informação para Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
SMS	<i>Short Message Service</i>
SSGNR	Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
SSPSP	Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UMC	Unidade Ministerial de Compras
VC	Valor Crítico

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 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 operacionais definidos no âmbito do QUAR traduzem a estratégia prosseguida por estes Serviços. A análise dos seus resultados permite concluir que o seu desempenho foi positivo, encontrando-se três dos oito objetivos superados e os restantes, atingidos.

Ao nível dos indicadores constata-se que, dos onze definidos, quatro deles foram superados e os restantes sete, atingidos.

Salientam-se, nesta análise, os objetivos com resultados 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 9,95 na escala de 1 a 10;

- Reforço de medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária, com entrega da proposta de redefinição das normas internas para atribuição de apoio psicossocial e socioeconómico, antes do prazo fixado;
- Sustentabilidade dos equipamentos sociais de férias e lazer com rácio receita/despesa > a 1.

Os restantes objetivos encontram-se cumpridos, nomeadamente no que respeita à contínua requalificação de refeitórios, somando em 2018, 27 equipamentos requalificados, a que acresce o alargamento do acesso a sete refeitórios no âmbito da administração local. De registar também a disponibilização de um Centro Sociocultural destinado prioritariamente à ocupação dos tempos livres das crianças e jovens, por forma a apoiar a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos beneficiários.

Para o integral cumprimento das atribuições dos SSAP, contribuíram também os restantes projetos insertos no Plano de Atividades, apresentando-se a seguir uma breve análise da sua evolução e resultados mais relevantes, por área de atuação.

1. Atividades socioculturais

Os SSAP têm continuamente procurado dinamizar projetos mais diversificados, inovadores e abrangentes, por forma a corresponder aos interesses e motivações de todos os seus beneficiários titulares e familiares.

a. Atividades para seniores

Os Centros de convívio oferecem uma importante resposta social aos aposentados da Administração Pública, na medida em que promovem um envelhecimento positivo desta população ao potenciarem a aquisição de novas competências sociais e culturais, respeitando o interesse individual e coletivo, fomentando a constituição de pequenos grupos de interajuda que funcionam como suporte no dia-a-dia dos beneficiários.

Nos Centros de convívio de Lisboa (3) e Porto (2) foram registadas 74.882 participações em atividades fixas, móveis e não programadas, realizadas dentro e fora dos centros. Registou-se uma frequência média mensal de 6.240 beneficiários no conjunto dos cinco centros de convívio, superior à registada no ano anterior.

Em dezembro, foi encerrado o Centro de convívio da Rodrigues Sampaio, em virtude do contrato de arrendamento ter terminado e não ter sido renovado face aos valores exigidos pelo senhorio.

Tendo em conta os interesses dos beneficiários seniores e a inovação das TIC, desenvolveram-se ações de teor essencialmente prático que possibilitam o acesso a vários serviços online, rentabilizando o tempo dos aposentados. Inovadoras foram também as ações em 3D, Stop *Motion*, candeeiros em Led, entre outras. Relativamente a outras temáticas, foram desenvolvidas ações em áreas como a saúde e bem estar, envelhecimento ativo, comportamental/relacional e de defesa pessoal. No Centro de formação foram desenvolvidas, no total, 242 ações, 110 em TIC e 132 noutras áreas, abrangendo-se 2.062 formandos.

Foram ainda desenvolvidas ações noutros locais, especialmente no Centro de convívio Filipe Folque, em parceria com as equipas responsáveis pelas áreas da aposentação ativa e promoção da saúde, destacando-se “Memória ativa”, “*Pranayama*”, “*Chi Kung*”, “Alhos e bugalhos”.

As férias sénior e os circuitos de fim de semana permitiram que os beneficiários aposentados mais isolados ou economicamente vulneráveis, pudessem usufruir de atividades a preços ajustados ao seu rendimento e acompanhados por técnicos especializados, o que lhes garante segurança, essencial nesta fase da vida.

Realizaram-se em Portugal continental 37 turnos de férias, entre rotas, turnos de férias e de termas, abrangendo-se 1.696 participantes. Implementaram-se 7 novas rotas:

- Rota das Judiarias;
- Rota de Dão/Lafões;
- Rota da Cerâmica;
- Rota da Beira alta;
- Rota da Monumentalidade;
- Rota do Guadiana;
- Rota do Alen(Tejo).

Para proporcionar aos beneficiários, independentemente da sua área geográfica, maior facilidade de acesso a este programa, foram organizados turnos com saída do Porto e/ou paragens intermédias em Coimbra e Setúbal. O programa de férias sénior tem conhecido uma forte adesão por parte dos aposentados, a avaliar pelo elevado número de inscrições, não sendo possível, em regra, contemplar todos os inscritos.

Ainda destinados aos seniores, realizaram-se 15 circuitos de fim de semana com alojamento nos equipamentos de férias dos SSAP e 15 passeios de dia inteiro, contando, no total, com 1.277 participantes.

Para assinalar a época natalícia, realizaram-se os habituais convívios de Natal, em Lisboa e Porto, possibilitando o reencontro entre amigos e antigos colegas num ambiente de festa e alegria. Também a atividade “Natal no Minho” foi do agrado de quem nela participou. Com as iniciativas alusivas ao Natal abrangeram-se 1.380 beneficiários.

b. Atividades para crianças e jovens

Com o intuito de possibilitar a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos beneficiários, os SSAP, para além das iniciativas que têm vindo a desenvolver para os mais novos, implementaram um novo projeto que vem assegurar a ocupação das crianças e jovens nas interrupções escolares e, ocasionalmente, encerramento das escolas. Este novo projeto decorreu no Centro sociocultural, inaugurado em agosto, e contou com a participação de 274 crianças.

Os campos de férias residenciais realizaram-se nas interrupções escolares da Páscoa, verão e Natal, nos equipamentos afetos aos SSAP localizados em Évora, Aljubarrota e Sta. Cruz da Trapa. Os campos de férias não residenciais incluíram circuitos pela cidade de Lisboa e campos temáticos de equitação em Cascais. Foram abrangidas 944 crianças em Cascais. Foram abrangidas 944 crianças e jovens, com idades entre os 6 e os 17 anos.

No contexto das atividades lúdicas, foram promovidas visitas a museus e idas ao teatro, bem como atividades recreativas onde se insere a visita ao jardim zoológico, destinadas a crianças entre os 6 e os 12 anos, num total de 671 crianças abrangidas.

Destinadas a celebrar a época festiva do Natal junto dos mais pequenos, realizaram-se cinco sessões de Circo em Lisboa e três no Porto. Foram distribuídos 15.254 bilhetes pelos beneficiários requerentes, destinados a crianças dos 3 aos 12 anos, acompanhados por um adulto.

c. Atividades para beneficiários no ativo

Para os beneficiários que se encontram no ativo e respetivos agregados familiares, os SSAP organizam atividade culturais e recreativas a realizar ao fim de semana e eventualmente em dias feriados. Este programa compreende visitas culturais de meio dia e passeios de um, dois ou mais dias.

Neste contexto, realizaram-se 70 atividades, de entre estas, 56 visitas culturais e 14 passeios de um ou mais dias. No total, foram abrangidos 1.656 beneficiários, salientando-se a crescente procura por estas atividades.

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 diversificados. Refira-se que a área da saúde comporta medicina convencional e não convencional, especialidades médicas e outras, integrando consultas, tratamentos, meios

complementares de diagnóstico, produtos farmacêuticos, produtos ortopédicos, óticos e acústicos, transporte de doentes, teleassistência, saúde no domicílio, formação de cuidadores e termalismo.

No total, os Serviços Sociais disponibilizam 1.098 protocolos aos seus beneficiários que podem assim usufruir de condições mais favoráveis àquelas praticadas para a generalidade dos cidadãos. Destaca-se a preocupação de implementar esta resposta social em locais com pouca oferta e com um número de beneficiários que justifique a procura. Relativamente ao ano anterior constata-se um aumento do número total de protocolos disponibilizados (acréscimo de 49 protocolos). O processo de monitorização dos protocolos existentes, implica, não raras as vezes, a anulação de aqueles, que deixaram de garantir, por razões diversas, as condições protocoladas.

3. Inclusão social e saúde

Visando promover ações de informação, formação e sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, direcionadas a todos os beneficiários (ENDEF II), foram realizadas 20 atividades, abrangendo 1.067 beneficiários.

Por forma a aumentar a literacia na área da saúde, investindo na educação, prevenção da doença e promoção de estilos de vida saudáveis, realizaram-se 50 atividades de entre, palestras, rastreios, ações de sensibilização, entre outras, abrangendo 2.588 beneficiários. Estas ações tiveram lugar em diversos organismos da AP, incluindo os SSAP (sede, centros de convívio, refeitórios), GPP, SGMDN, SGMAI, IEPF, IMPIC, DGESTE, Turismo de Portugal e Agência Erasmus.

Perfilado com as Linhas de Política para a Administração Pública estes Serviços definiram como objetivo aumentar o potencial individual e o bem-estar psicossocial dos beneficiários e, conseqüentemente, das suas famílias, através do desenvolvimento das áreas da saúde ocupacional e preparação para uma aposentação ativa. A primeira pretendeu dinamizar a promoção da saúde no local de trabalho, fomentar práticas de trabalho e estilos de vida saudáveis, prevenir riscos profissionais, promover a segurança, a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores. A segunda, apoiar a construção de um processo de planeamento para a aposentação, com a finalidade de sensibilizar e preparar os trabalhadores ativos para esta nova etapa, disponibilizando estratégias e ferramentas que ajudem a lidar com novos desafios, nomeadamente alterações no quotidiano familiar e social e utilização do tempo livre. No conjunto, realizaram-se 22 ações (ações de sensibilização, palestras, *workshops*) contando com a presença de 1.059 beneficiários.

4. Equipamentos sociais de férias e lazer

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. 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. Os apartamentos existentes em S. Pedro do Sul, Benfica e, mais recentemente, em Algés proporcionam, para além do alojamento a custos reduzidos, o conforto e privacidade desejáveis sendo o apartamento situado em S. Pedro do Sul, pela proximidade das Termas com o mesmo nome, procurado especialmente por beneficiários com problemas de saúde que pretendem realizar tratamentos termais.

Salienta-se que, em abril, foram disponibilizados três apartamentos em Algés - Oeiras, alargando assim a oferta aos beneficiários oriundos de todo o país. Na Estalagem de Évora foi instalado um sistema de *pincode* autonomizando assim a entrada e saída dos utilizadores.

Por forma a minimizar os constrangimentos que a Casa Alice Félix apresentava aquando da realização dos campos de férias para os mais jovens, procedeu-se à instalação de três *bungalows* proporcionando o aumento da capacidade bem como do bem estar e conforto dos participantes.

Registaram-se, no conjunto dos equipamentos, um total de 26.548 dormidas, traduzindo-se numa evolução de 5% relativamente a 2017.

No âmbito dos equipamento sociais de lazer, salienta-se a criação de um Centro Sociocultural nas instalações que os SSAP dispõem na Avenida Visconde de Valmor em Lisboa que, pelas condições físicas de que dispõe, localização central e acesso a transportes públicos, garante a possibilidade de realização de atividades para todos os beneficiários, desde os mais novos aos mais velhos, muito embora se privilegiem as atividades de ocupação de tempos livres dos mais novos, garantindo assim às famílias um apoio na conciliação das vertentes pessoal, familiar e profissional.

5. Atribuição de apoios sociais

No âmbito do Apoio Social foram tratados 400 processos, sendo que a grande maioria se refere a pedidos de natureza económica para fazer face a despesas dos beneficiários em situação de grande vulnerabilidade socioeconómica; acompanhamento psicossocial a beneficiários que se encontram em condição de fragilidade e risco social e encaminhamento para estruturas mais adequadas à situação diagnosticada.

Continua a verificar-se um crescimento dos processos de acompanhamento psicossocial a beneficiários e respetivos agregados no que respeita à resolução de problemas de

caráter familiar associados a situações de crise, apoio na gestão de novas circunstâncias de vida e a idosos em situação de isolamento social.

Resultante da identificação de necessidades de cariz psicossocial foi implementado um Serviço de Apoio Psicossocial com o objetivo de garantir um espaço de atendimento e acompanhamento aos beneficiários. Este serviço encontra-se em funcionamento desde novembro e a sua atuação tem incidido, no acompanhamento e aconselhamento psicológicos, intervenção em crise e mediação de conflitos.

Decorrente das linhas de orientação para a AP que preconizam, num dos seus eixos de atuação “Criar mecanismos de ação social complementar para trabalhadores em situação de incapacidade temporária” foi apresentada proposta de medidas de apoio a trabalhadores nesta situação, na sequência da revisão da regulamentação interna que regula os benefícios sociais, através do reforço de mecanismos de ação social complementar no âmbito do apoio socioeconómico e de apoio à família.

O caráter complementar e eventual dos apoios pecuniários concedidos e a consequente exclusão de uma percentagem significativa de beneficiários dos critérios destes apoios, 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. Nesta medida, a articulação interinstitucional, dinamizada desde 2016, tem permitido estabelecer parcerias informais com diversas entidades do setor público e social, tendo em 2018, incidido fundamentalmente em Hospitais/Centros Hospitalares e Instituições na área da ação social, designadamente:

- ✓ Centro Hospitalar do Porto;
- ✓ Instituto Português de Oncologia do Porto;
- ✓ Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa;
- ✓ Hospital de Cascais;
- ✓ UDIP Luz – Unidade de Desenvolvimento de Proximidade;
- ✓ APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima;
- ✓ Hospital Beatriz Ângelo;
- ✓ Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho;
- ✓ Hospital Magalhães Lemos;
- ✓ Hospital Garcia de Orta;
- ✓ Centro Hospitalar de Setúbal;
- ✓ Centro de Saúde de Setúbal;
- ✓ Centro Distrital Segurança Social de Braga;
- ✓ Hospital de Braga;
- ✓ Instituto Português de Oncologia de Coimbra;
- ✓ ARS LVT - Centro de Respostas Integradas

Quanto à atribuição de subsídios para fazer face às despesas de educação - Subsídio de Frequência de Creche e educação Pré – Escolar e de Estudos - denota-se relativamente a 2017 um acréscimo significativo do n.º global de pedidos despachados na ordem dos 31,7%, contabilizando-se o tratamento de 2.047 pedidos em 2018.

6. Gestão de refeitórios

A atividade desenvolvida nesta área assentou maioritariamente no prosseguimento de projetos em curso, realçando-se a prorrogação do contrato de fornecimento de refeições nos refeitórios geridos pelos SSAP até 31 de dezembro de 2019, por evidenciar uma evolução globalmente positiva, com natural repercussão na qualidade do serviço prestado aos beneficiários.

Dos resultados obtidos, sobressai um aumento de 4,09% do número de refeições fornecidas nos refeitórios dos SSAP e através de acordos de cooperação, que se fixou em 1.072.941, reforço das vertentes que não representam despesa para os SSAP – fornecimento de refeições em regime de snack, nos refeitórios, e através de novos acordos em que o pagamento da refeição é efetuado diretamente pelo beneficiário à entidade parceira.

A este número somar-se-ão 72.412 refeições fornecidas em regime de cafetaria e que representam uma oportunidade de análise e conformação do serviço prestado atendendo às especificidades da procura e condições logísticas disponíveis.

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 2017.

Como reflexo desta atividade, mas também na diversificação de ementas, sublinha-se a subida do grau médio de satisfação para 4,17 (escala de 1 a 5).

Com cariz instrumental, mas também relevantes para a simplificação de procedimentos e adequação de infraestruturas e equipamentos, refira-se, respetivamente, a importância do sistema de venda automática de senhas de refeição, através do que foi assegurada a transação financeira associada a 99,50% das refeições fornecidas, e a resolução de 98,24% das necessidades de intervenção identificadas.

Merecendo, ainda, nota, as intervenções realizadas nos refeitórios do Palácio Foz e do Complexo do Ministério da Educação, que, pelo seu âmbito, permitiram melhorar significativamente as condições de utilização e, no último, a reabertura da linha de snack, com a consequente diversificação do serviço prestado.

Pelo impacto obtido junto dos utentes dos refeitórios, destacam-se ações de dinamização como a comemoração do São Martinho, a campanha de informação UP 65, direcionada aos aposentados, realizada com a colaboração da Faculdade de Ciências

da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto, e do Dia Mundial da Alimentação, desenvolvida em parceria com a DECO, instituição com que foi ainda acordada a disponibilização mensal das suas publicações para consulta em todos os refeitórios dos SSAP.

Por fim, evidencia-se o trabalho desenvolvido com o propósito de alargar o espectro geográfico da intervenção dos SSAP, que permitiu lançar bases para aumentar o número de acordos de cooperação direcionados primordialmente aos beneficiários ativos.

7. Gestão interna

No primeiro semestre de 2018, com a finalidade de concretizar um documento que refletisse a missão, valores e estratégia dos SSAP para o triénio 2019/2021, desenvolveram-se sessões de trabalho com os dirigentes de todas as unidades orgânicas, num esforço conjunto de debate de diferentes perspetivas e interesses, por forma a criar um Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP, inclusivo e amplamente participado. Face à análise estratégica efetuada, delineou-se a formulação estratégica para o triénio que, salvaguardando a dinâmica própria do plano, servirá de base aos projetos a concretizar em cada um dos anos daquele período.

Na perspetiva da entrada em vigor, em maio de 2018, do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), foi reforçada a formação profissional dos trabalhadores nesta matéria e, em simultâneo, constituída uma equipa multidisciplinar para implementação deste regulamento, incluindo o levantamento do tratamento de dados existente nos Serviços, bem como a definição de procedimentos a implementar nesta matéria. Foi ainda designado e devidamente publicitado o Encarregado de Proteção de Dados dos SSAP.

O grupo de trabalho constituído em 2016 para gestão de protocolos continuou em funções, com propostas de novas formas de divulgação e ainda, uniformização de procedimentos no que se refere ao novo módulo implementado no portal dos SSAP para gestão e pesquisa de protocolos.

Foi finalizado o processo de mapeamento de competências dos trabalhadores, com a apresentação de relatório relativo aos resultados obtidos na aplicação de inquérito por questionário (1.ª fase) e entrevistas individuais efetuadas (2.ª fase).

Continuando a apostar na promoção destes Serviços, foram concebidos e publicitados no portal, 6 vídeos de curta duração, que ilustram as áreas de apoio social, alimentação, atividades socioculturais e equipamentos de férias. Foi, ainda neste âmbito, realizada uma sessão de apresentação destes Serviços no GPEARI, destinada aos trabalhadores integrados na então recém criada carreira especial de técnico superior especialista em orçamento e finanças públicas (TSEOFp).

No que se refere à formação profissional disponibilizada aos trabalhadores, verifica-se que, 85% destes, frequentaram, pelo menos, uma ação de formação.

Foram divulgadas 4 edições do Boletim Informativo dos SSAP, privilegiando não só, as atividades dos Serviços bem como outras matérias de interesse para a generalidade dos trabalhadores e aposentados. Contamos com a participação, em 2018, de colaboradores internos e da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

Tendo em vista uma melhor organização dos processos de trabalho com ganhos de eficácia e eficiência, foi transferida a gestão de reservas dos equipamentos de férias, da Divisão de Pessoal e Beneficiários para a Divisão de Atividades Socioculturais, com a correspondente reafecção de recursos humanos.

8. Qualidade

a. Avaliação da satisfação dos beneficiários

O resultado final da aplicação de questionários para avaliação da satisfação média dos beneficiários decorre das iniciativas ou serviços prestados na área sociocultural e de gestão de refeitórios tendo-se apurado uma média global ponderada de 4,47. Encontra-se em análise a possibilidade de avaliar a eficácia do portal dos SSAP, após implementação da renovação tecnológica e funcional que se encontra em curso. Na área das atividades socioculturais foram aplicados questionários em novos projetos, designadamente "Promoção da saúde ocupacional", "Aposentação ativa" e "Ocupação de tempos livres". Salienta-se que 11 das 19 áreas avaliadas apresentam uma satisfação média igual ou superior a 4,50.

Dos 14.888 questionários tratados, cerca de 30% (4.523) foram aplicados nos refeitórios. A avaliação nesta área de atividade obteve uma satisfação média de 4,17, superior em 0,06 relativamente ao ano transato.

b. Autoavaliação dos Serviços

Da aplicação de questionários aos trabalhadores e dirigentes intermédios relativamente à perceção do desempenho dos serviços em 2018, obteve-se uma satisfação global média de 3,39. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega do questionário foi de 82%, superior à taxa de resposta apurada no ano anterior (64%).

9. Tecnologias de informação

Os projetos integrados no Plano Setorial das TIC para o Ministério das Finanças (PSTIC – MF) 2017 – 2020, no final de 2018, encontravam-se nas seguintes fases:

1. Integração automática de outros sistemas de faturação no Gerfip; Fase: Em execução: Definição de casos de uso e de requisitos.
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.
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: Implementação e desenvolvimento.
5. Capacitar os SSAP com uma plataforma partilhada de gestão documental e de processos. Fase: Em execução – Entrada em produção.
6. Plano para diminuir a iliteracia digital dos cidadãos aposentados beneficiários dos SSAP. Fase: Em execução – Implementação e desenvolvimento.

A renovação tecnológica e funcional do portal dos SSAP (SIGeRB) foi objeto do Concurso Público Internacional levado a cabo no 1.º semestre de 2018, tendo sido disponibilizado no final do ano, o novo portal na sua vertente pública com mais valias em termos de acessibilidade, gestão de conteúdos e novas funcionalidades, nomeadamente na gestão e apresentação dos protocolos. A implementação na sua vertente privada, prolongar-se-á para o ano seguinte por dificuldades técnicas não esperadas na implementação e desenvolvimento. Contudo, ao longo do ano foram feitas adaptações e novas funcionalidades relacionadas com o RGPd; geração de documento de quitação e gestão de cartões de beneficiários, entre outras.

No quadro da ENDEF II, “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, apurou-se um índice de 9,95 na acessibilidade média da área pública do portal.

Foram reequipadas duas salas de formação sénior em Lisboa, 4 salas de informática nos centros de convívio para uso dos nossos beneficiários, bem como a renovação de cerca de 20% postos de trabalho.

Foi alocado um técnico de informática para apoio programado aos beneficiários aposentados nos Centros de convívio no âmbito das tecnologias de informação e comunicação, bem como no desenvolvimento de ações de formação sénior.

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; na formação em TIC

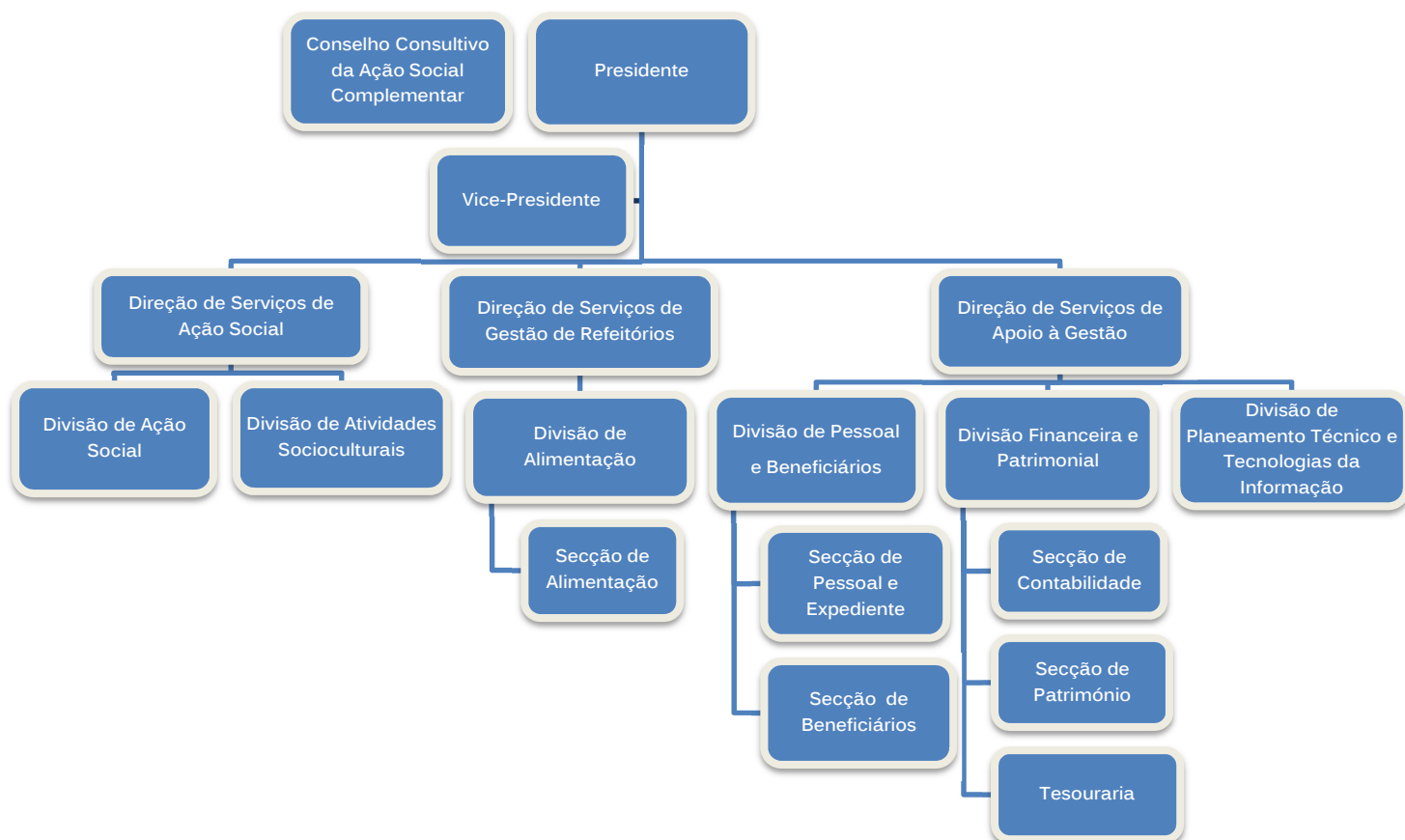
dos trabalhadores, na manutenção da disponibilidade do sistema de venda automática de senhas de refeição, do portal dos SSAP, da aplicação de gestão de reservas de equipamentos de férias, no acompanhamento e configuração local da gestão documental.

Foram ainda desenvolvidas pequenas aplicações web para suporte a tarefas correntes, e adaptações necessárias relativamente a orientações relativas ao RGPD.

Em articulação com a eSPap foram desenvolvidos trabalhos relativos a transição de sistemas para ambientes virtuais; certificação dos sites; alteração das configurações decorrentes de regras de *mail relay* afetando todas as aplicações, sistemas ou equipamentos dos SSAP; definição de políticas de segurança informática; entre outros de gestão corrente.

II. Organograma

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



III. Autoavaliação dos SSAP

1. QUAR 2018

Apresenta-se no quadro seguinte, os resultados alcançados ao nível dos objetivos operacionais e indicadores do QUAR2018.

Quadro 1 - QUAR 2018: Resultados alcançados

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
Eficácia	45,0			104,10%	Superado
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	25,0			103,28%	Superado
IND1. Nº de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	35%	15; 19 VC: 25	20	109,38%	Superado
Foram realizadas 20 ações sobre os seguintes temas: Sensibilização para a deficiência em contexto de campos e turnos de férias para crianças, jovens e seniores; O <i>chikung</i> na prevenção de quedas; Medicamentos: indicações e contraindicações; <i>Gerontodesign</i>: viver em segurança na sua casa; SPA mental; <i>Pránáyáma</i>; Estimulação cognitiva (alhos & bugalhos); Festival Musical da Inclusão. Foram abrangidos, no total, 1067 beneficiários.					
IND2. Nº de equipamentos requalificados no âmbito da acessibilidade	50%	1 VC: 2	1	100%	Atingido
Foi instalado um Centro Sociocultural, através da requalificação de um amplo espaço anteriormente afeto ao arquivo, concebido com especial incidência na eliminação de barreiras arquitetónicas e consequente adaptação dos espaços a beneficiários aposentados ou outros com mobilidade reduzida.					
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice <i>AcessMonitor</i>	15%	9,75 VC: 10	9,95	100%	Atingido
De acordo com o Índice <i>AcessMonitor</i> a acessibilidade média da área pública do portal cifra-se no valor 9,95 numa escala de 1 a 10.					
O2. Generalizar o acesso a refeitórios que funcionem no âmbito das administrações pública, regional e local	25%			100%	Atingido

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
IND4. % de refeitórios objeto de protocolo de cooperação considerada a totalidade dos refeitórios abrangíveis	100%	70; 80 VC: 85	70	100%	Atingido
Foram considerados 10 refeitórios abrangíveis por esta iniciativa, ficando acordada a celebração de 7: • Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores da Câmara Municipal de Gondomar; • Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores do Município de Guimarães; • Casa do Pessoal da Câmara Municipal da Marinha Grande • Serviços Sociais e Culturais dos Trabalhadores do Município de Ovar; • Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Município de Santo Tirso; • Câmara Municipal de Sousel; • Serviço Social do Pessoal do Município de Torres Vedras.					
O3. Conciliar a vida pessoal e profissional dos beneficiários, através da disponibilização de um espaço destinado prioritariamente à ocupação de tempos livres de crianças e jovens	25%			100%	Atingido
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização do espaço aos beneficiários	100%	182; 242 VC: 166	232	100%	Atingido
O Centro Sociocultural entrou em funcionamento a 20 de agosto, com a dinamização de atividades destinadas a ocupar os tempos livres das crianças.					
O4. Reforçar medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária	25%			113,10%	Superado
IND6. N.º de dias de calendário para apresentação de proposta de redefinição das normas internas para atribuição de apoio psicossocial e socioeconómico	100%	165; 181 VC: 152	162	113,10%	Superado
A proposta de redefinição das normas internas para atribuição do apoio em questão foi entregue a 11 de junho.					
Eficiência	20,0			109,38%	Superado
O5. Garantir a sustentabilidade dos equipamentos sociais de férias e lazer dos SSAP, no âmbito das	100,0			109,38%	Superado

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
despesas correntes					
IND7. Receita/Despesa ≥ 1	100%	1 VC: 1,3	1,2	109,38%	Superado

O rácio receita/despesa cifrou-se a 31 de dezembro em 1,2 de acordo com os seguintes valores: 334.198,83€ e 278.016,34€ respetivamente.

Qualidade	35,0			100,00%	Atingido
O6. Assegurar a qualificação dinâmica dos trabalhadores dos SSAP com ações de formação à medida	25,00			100%	Atingido
IND8. % de trabalhadores abrangidos	100,0	85; 90 VC: 100	85	100%	Atingido

Foram qualificados 85% dos trabalhadores dos SSAP (102), através de 36 ações de formação.

O7. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	40,0			100%	Atingido
IND9. N.º de refeitórios requalificados	100%	2 VC: 3	2	100%	Atingido

Foram requalificados os refeitórios n.º 18 e n.º 5, situados na Direção Geral da Administração Escolar e Palácio Foz, respetivamente.

O8. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	35,0			100%	Atingido
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	55,0	4,50; 4,70 VC: 5	4,60	100%	Atingido

Foram tratados estatisticamente 10.365 questionários de satisfação, aplicados nas seguintes áreas: Participação social – ENDEF II; Promoção da saúde; Saúde ocupacional; Aposentação ativa; Fins de semana e passeios para ativos; Ocupação de Tempos Livres: 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 global médio de satisfação obtido a 31.12 foi de 4,60.

IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	45,0	3,70; 4,30 VC: 5	4,17	100%	Atingido
---	------	------------------------	------	------	----------

Objetivos Operacionais	Ponderação	Meta VC	Realização	Taxa de Realização	Avaliação Resultados
------------------------	------------	---------	------------	--------------------	----------------------

Foram tratados estatisticamente 4.523 questionários de avaliação da satisfação correspondentes ao primeiro e segundo semestre, tendo sido obtida uma média de satisfação de 4,17.

O **Índice de Desempenho Global do QUAR 2018 é de 104,06%**. A versão integral encontra-se anexa ao presente relatório.

2. Análise dos resultados dos restantes projetos

Da análise dos restantes projetos, resulta a superação de 29 destes, a realização de 17 e 1 projeto com execução material entre 25% a 50%, como se detalha no ponto 12.1 deste documento.

Dos projetos superados e realizados face à estimativa inicial, salientamos no quadro seguinte, aqueles que implicaram crescimento assinalável relativamente ao ano anterior.

Quadro 2 - Projetos com resultados a destacar, por Divisão

Designação do projeto		Observações
DSAS DAS	Subsídios creche, ed. Pré-escolar e estudos	Previsão: 1.500 a 1.800 pedidos; Execução: 2.047 pedidos Acréscimo de 648 pedidos
	Participação social ENDEF II	Previsão: 15 a 19 ações; Execução: 20 ações Acréscimo de 145 beneficiários
DSAS DASC	Atividades para ativos [visitas e passeios fim de semana]	Previsão: 60 a 70 ações; Execução: 70 ações Acréscimo de 122 beneficiários
	Atividades de Natal Lisboa e Porto	Previsão: 1.350 participantes; Execução: 1.380 participantes Acréscimo de 56 beneficiários
	Centros de convívio Lisboa e Porto	Previsão: 6.100 a 6.300; Execução: 6240 Acréscimo de 97 beneficiários (média frequência mensal)
	Circuitos de fim de semana sénior	Previsão: 1000 a 1100 beneficiários; Execução: 1277 beneficiários Acréscimo de 98 beneficiários
	Equipamentos de férias e lazer - ocupação	Previsão: 18.300 a 21.600 dormidas; Execução: 26.548 dormidas Acréscimo de 1.196 dormidas
DSGR DA	Fornecimento refeições [refeitórios SSAP e entidades protocoladas]	Previsão: 1.040.000 a 1.140.000 refeições; Execução: 1.072.941 Acréscimo de 46.245 refeições
	Gestão da qualidade nos refeitórios SSAP	Previsão: 420 a 460 ações monitorização; Execução: 471 ações Acréscimo de 45 ações

Designação do projeto	Observações
Dinamização dos refeitórios sob administração direta SSAP	Previsão: 60 a 80 ações; Execução: 70 ações Acréscimo de 18 ações

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: 4,60

Ind2: Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP
Meta: [3,70; 4,30]
Resultado: 4,17

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

Quadro 3 - Nível médio de satisfação, por atividade

Atividade	N.º questionários	Satisfação média ponderada
Férias sénior	1675	4,43
Circuitos Sénior	395	4,46
Formação sénior	1553	4,62
Natal do Minho	50	4,3
Atividade Natal	167	4,44
Centros de Convívio + atividades	1531	4,6
Aposentação ativa	228	4,88
Campos férias residenciais e não residenciais [inclui questionários aplicados aos Enc. Educação]	1352	4,5
Atividades lúdicas crianças	337	4,64
Ocupação Tempos Livres (CSVV)	271	4,59
Passeios ativos	461	4,48

Visitas culturais ativos	900	4,71
Promoção da saúde	776	4,91
Saúde Ocupacional	199	4,92
Participação social ENDEF	179	4,9
Equipamentos férias	291	4,65
Refeitórios e Snacks	4523	4,17
Total	14888	4,47

Os questionários aplicados nos centros de convívio e refeitórios obedeceram 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 dirigiram aos centros de convívio.

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. A taxa de resposta, neste caso, é muito baixa, pelo que o seu valor representativo é nulo, se avaliada autonomamente. Entendeu-se assim aliar a avaliação do grupo “unidade hoteleira” das iniciativas promovidas pelos SSAP que decorrem nos seus equipamentos de férias. É possível desta forma, obter uma maior representatividade da amostra face ao universo de utilizadores dos equipamentos.

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 78%.

No total, foram analisados estatisticamente 14.888 questionários.

4. Benchmarking

4.1. Interno

Numa perspetiva de comparação dos resultados obtidos em 2017 e 2018, apresentam-se no quadro seguinte os projetos com resultados superiores ao ano transato.

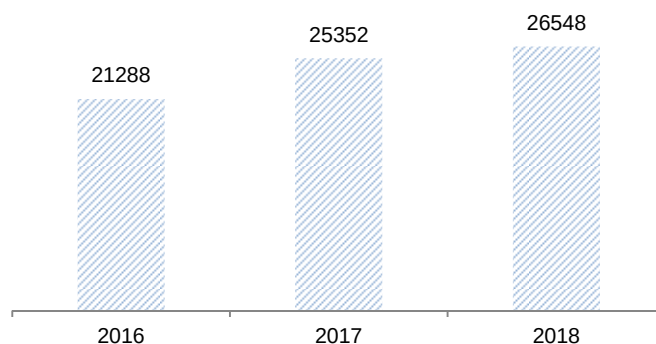
Quadro 4 - Comparação de projetos, em 2017 e 2018

Projeto/Área	Indicador	2017	2018	Diferença
Subsídios creche, ed. Pré-escolar e estudos	N.º pedidos tratados	1.399	2.047	648
Fins de semana para ativos	N.º atividades; N.º benef	13; 527	14; 573	1; 46
Visitas e passeios culturais para ativos	N.º visitas; N.º beneficiários	56; 1007	56; 1083	0; 76
Atividades lúdicas e culturais	N.º beneficiários	657	671	14
Atividade de Natal aposentados Lisboa e Porto	N.º beneficiários	1.324	1.380	56
Centros de convívio Lisboa e Porto	Média mensal de frequência	6.143	6.240	97
Circuitos de fim de semana sénior	N.º beneficiários	1.179	1.277	98
Protocolos	N.º protocolos	1.049	1.098	49
Equipamentos de férias - ocupação	N.º dormidas	25.352	26.548	1.196
Fornecimento ref refeitórios SSAP	N.º refeições	613.299	642.321	29.022
Fornecimento refeições acordos	N.º refeições	413.397	430.620	17.223
Dinamização dos refeitórios SSAP	N.º de ações	52	70	18
Gestão do sistema de venda de senhas	% média de utilização	99,41	99,5	0,09
Gestão da qualidade nos refeitórios	N.º de ações	426	471	45

Os projetos elencados integram-se nas áreas de apoio social, atividades socioculturais destinadas a ativos, crianças e seniores e alimentação (incindindo nas áreas de fornecimento de refeições, avaliação da qualidade, dinamização de refeitórios e gestão do sistema de venda automática de senhas), bem como celebração de protocolos e gestão de equipamentos de férias e lazer.

Destaca-se, no gráfico seguinte, a evolução do n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer dos SSAP, desde 2016.

Gráfico 1. Evolução do n.º de dormidas nos equipamentos de férias e lazer, de 2016 a 2018



De notar que, de 2016 para 2017 temos uma evolução no n.º de dormidas na ordem dos 19% e de 2017 para 2018, de 5%. O crescimento deste indicador, de 2016 para 2018, foi de 25%, ou seja, mais 5.260 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 Polícia 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	140	39	53	13	245
Terceira idade	120	80	29	39	268
Total	260	119	82	52	513
% do n.º total de protocolos disponibilizados	51%	23%	16%	10%	

Do número total de protocolos disponibilizados pelos quatro organismos nas áreas em questão, os protocolos celebrados pelos SSAP representam 51% daquele número, distribuindo-se os restantes 49% pelos outros serviços sociais. Esta é uma tendência que se mantém 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. ENDEF II - Estratégia Nacional para a Deficiência

Sob a responsabilidade dos SSAP, encontram-se integradas na ENDEF II 2015/2020, 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]

Foi instalado um Centro Sociocultural, através da requalificação de um amplo espaço anteriormente afeto ao arquivo, concebido com especial incidência na eliminação de barreiras arquitetónicas e consequente adaptação dos espaços a beneficiários aposentados ou outros com mobilidade reduzida.

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 9,95.

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 para a deficiência em contexto de campos e turnos de férias para crianças, jovens e seniores; O *chikung* na prevenção de quedas; Medicamentos: indicações e contra-indicações; *Gerontodesign*: viver em segurança na sua casa; SPA mental; *Pránáyáma*; Estimulação cognitiva (alhos & bugalhos); Festival Musical da Inclusão. Foram abrangidos, no total, 1067 beneficiários.

6. 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 2018 às medidas já implementadas, promoveram outras que cumprem os requisitos relativos à desburocratização, qualidade e inovação, como a seguir se explicita:

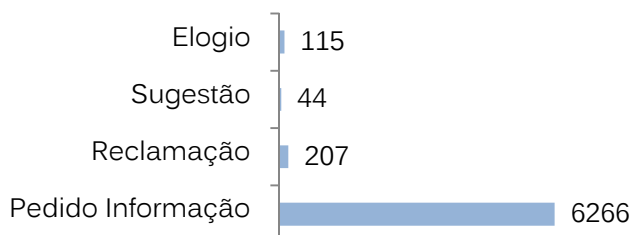
- Implementação da 1.^a fase da renovação tecnológica e funcional do portal dos SSAP correspondendo à disponibilização do novo layout, assente em tecnologia/*software* recente, com um *design* gráfico moderno, apelativo, intuitivo e adaptável aos diversos dispositivos.
- Correção das não conformidades e incremento da acessibilidade média da área pública do portal (Índice *AcessMonitor*=9,95);
- 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, bem como com outros parceiros;
- Disponibilização, nos locais de atendimento ao público, dos meios informáticos necessários que permitam aos beneficiários interagir com os SSAP por esta via (inscrição e/ou submissão de candidaturas, exposições, entre outras);
- Auscultação dos beneficiários através de questionários de avaliação da satisfação relativa a todos os serviços prestados pelos SSAP, aplicados sempre que possível *online*;
- Sensibilização para a utilização racional de recursos com vista à diminuição de consumíveis;
- Redistribuição dos equipamentos afetos ao sistema de venda automática de senhas de refeição, e à subsequente reorganização de recursos humanos associada (implementação do sistema no refeitório de Faro e CCDD do Alentejo, em Évora);

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 2018, foram registadas nos SSAP 6.632 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 94% das exposições entradas, distribuindo-se os restantes 6% da seguinte forma: 2% de elogios, 1% de sugestões e 3% de reclamações.

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.

7. 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. Neste âmbito, foram publicados 32 anúncios através da INCM e 5 anúncios em jornais de grande circulação.

8. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

8.1. 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		

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
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, o Regulamento da Formação Profissional e o SIADAP 3. Em 2018 concluiu-se o Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP com entrega de relatório analítico.			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X		
Existe uma relação de proximidade entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas através de reuniões de trabalho periódicas.			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X	
2 – Estrutura organizacional			
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X		
Dec. Lei n.º49/2012 de 29/02 (revogando o Dec. Regulamentar n.º49/2007); Portaria n.º 116/2012 de 30/04 e Despacho n.º8186/2012 de 15/06			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			
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?			
85% 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.			

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
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		

Questões	Aplicado		
	S	N	NA
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 <i>vending</i> 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 <i>Pincode</i>.			
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 <i>backups</i>)?	X		
Sim, em articulação com a eSPap.			
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X		
Sim. Os SSAP possuem a maioria das suas aplicações alojadas na eSPap e toda a rede integrada na rede do MF.			

8.2. Avaliação do 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.º 70/2010 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 (enquanto aplicável).
- ✓ Regulamento interno de períodos de funcionamento e atendimento e de horário de trabalho dos Serviços Sociais da Administração Pública, aprovado em 29 de junho de 2016.

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, além do Código da Contratação Pública, 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 (*dashboards*), 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/congelamento, instalações e equipamentos, confeção e distribuição de refeições;
- Análise dos relatórios de controlo microbiológico efetuados pelo INSA e adoção de medidas corretivas;
- Controlo do estado dos equipamentos e respetivas reparações;
- Controlo das 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 bem como oferta de novos produtos sociais.

9. Recursos

9.1. Humanos

a. Estrutura

Para atingir os objetivos estratégicos e assegurar a execução dos projetos insertos no Plano de Atividades de 2018, bem como as atividades de natureza corrente, os SSAP contavam em 31 de dezembro de 2018 com um total de 113 efetivos - 83 mulheres e 30 homens, cujo nível médio etário se centrou nos 52,24 anos. Acresce a este número, 5 trabalhadores que se encontram em ausência por doença há mais de seis meses.

Sendo naquela data a carreira com maior número de efetivos nos SSAP a de assistente técnico, com 57 trabalhadores, o que representava uma taxa de 48,31% do total de efetivos, seguida da carreira técnica superior com 34 trabalhadores (28,82%).

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

- Afetação de 11 trabalhadores, 4 técnicos superiores, 5 assistentes técnicos e 2 assistentes operacionais, através de:
 - o Procedimento concursal - 5;
 - o Reserva de recrutamento - 2;
 - o Mobilidade – 4.
- Saída de 13 trabalhadores, 3 técnicos superiores, 9 assistentes técnicos e 1 assistente operacional, pelos seguintes motivos:
 - o Aposentação – 2;
 - o Instrumentos de mobilidade - 7;
 - o Procedimento concursal comum – 2;
 - o Cessação do contrato – 1;
 - o Regresso ao serviço de origem – 1.

Calculando o índice de *turnover* nos SSAP - rotatividade de trabalhadores – verificou-se que atingiu os 10,17%, 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 2018, encontravam-se afetos às unidades orgânicas, conforme se indica no quadro seguinte:

Quadro 7 - N.º de efetivos, por unidade orgânica em 2017 e 2018

Unidades Orgânicas	31/12/2017	31/12/2018
Direção	5	5
Direção de Serviços de Apoio à Gestão	52	51
Direção de Serviços de Ação Social	44	44
Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios	19	18
Total	120	118

Em 31.12.2018 o número de trabalhadores (118) registou 2 trabalhadores a menos relativamente a 31.12.2017 (120). 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 7, menos 1 trabalhador na DSAG e na DSGR, respetivamente.

c. Qualificação do Capital Humano/Formação Profissional

A metodologia de conceção do Plano de Formação dos SSAP para 2018, 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 2018 integrou, à semelhança dos anos anteriores, formação externa e formação interna à medida (formação interna com formadores externos).

O planeamento e a aferição da respetiva execução do Plano de Formação aprovado para o ano de 2018, tiveram como referência os 120 trabalhadores que se encontravam em efetividade de funções em 31 de dezembro de 2017.

Considerada a formação planeada e aprovada no Plano de Formação de 2018 e a formação cuja necessidade foi identificada ao longo do ano, constata-se que 102 trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação, representando 85%.

- **Formação externa**

- Realizaram-se 31 ações com 96 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 873 horas e o encargo financeiro de 5.850,50€.

- **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 5 ações de formação com 83 participações;
- Teve um volume de formação efetivo de 1.099 horas e o encargo financeiro de 6.859,85€.

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 2016, 2017 e 2018

Formação (interna e externa)	2016	2017	2018
N.º de ações realizadas	44	37	36
Volume de n.º de horas de formação	1.896	2.456	1972
Taxa de participação dos efetivos (%)	85	88	85
N.º médio de horas de formação por participante	19	23	19
Custos diretos (euros)	9.493,31	11.066,58	12.710,35

Da análise comparativa efetuada com o ano anterior (2017) podemos verificar que apesar de haver um ligeiro decréscimo no número de ações de formação (menos 1) houve um acréscimo na despesa de 1.643,77 € e um decréscimo no número total do volume de horas de 484 horas, que se ficou a dever em parte ao facto do INA ter cancelado/anulado metade das ações de formação a que se tinha proposto.

9.2. Financeiros

Quadro 9. - Execução orçamental 2017/2018 (Despesa)

Descrição da Despesa	2017		2018				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2017/2018 (%)
Despesas com pessoal	3.212.815,00	3.182.585,63	5.054.406,00	3.144.090,43	62,20	28,55	-1,21
Aq. Bens e Serviços	6.945.436,00	6.887.710,28	6.873.598,00	6.839.584,87	99,51	62,11	-0,70

Transferências Correntes	88.268,00	69.166,42	70.550,00	62.647,64	88,80	0,57	-9,42
Outras Despesas Correntes	12.439,00	12.436,31	21.663,00	19.847,65	91,62	0,18	59,59
	10.258.958,00	10.151.898,64	12.020.217,00	10.066.170,59	83,74	91,41	-0,84
Aquisição de bens de capital	1.078.873,00	845.358,59	1.003.079,00	868.404,57	86,57	7,89	2,73
Transferências de capital							
Ativos financeiros	85.000,00	75.911,51	95.000,00	77.256,17	81,32	0,70	1,77
	1.163.873,00	921.270,10	1.098.079,00	945.660,74	86,12	8,59	2,65
TOTAL GERAL	11.422.831,00	11.073.168,74	13.118.296,00	11.011.831,33	83,94	100,00	-0,55

A despesa global atingiu em 2018 o montante de €11.011.831,33, muito aproximada à execução de 2017.

Se compararmos a Dotação Corrigida dos dois anos, a de 2018 é superior por se ter procedido à descativação dos valores cativos num total de 1.803.181€, conforme Despacho nº 2217/2018 do SEO em 19 de dezembro, e transferido tais verbas para rubricas de Despesas com o Pessoal, a essa data impossíveis de executar.

Esta descativação reduziu, assim, a percentagem da execução face à dotação corrigida de despesas com pessoal (62,20%) e a global (83,94%). Se o cativo se mantivesse a dotação corrigida de despesas com pessoal global seria de 3.251.225€ e a dotação global seria de 11.315.115€, sendo a percentagem de execução 96,71% e 97,32% respetivamente.

Na rubrica "Aquisição Bens e Serviços" a taxa de execução cifra-se em 99,51%.

As "Aquisições de bens e serviços" são o agrupamento de despesas com peso mais significativo no total da execução (62,11%), seguido das "Despesas com Pessoal" que representam 28,55%. 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 valor total executado face ao ano anterior, verifica-se ter ocorrido uma diminuição de 0,55%, sendo esse decréscimo essencialmente fruto dos constrangimentos orçamentais, nas rubricas "Aquisição de Bens e Serviços" (0,70%) e "Despesas com o Pessoal" (1,21%), contrabalançado parcialmente com o acréscimo em "Despesas de Capital" (2,73%)..

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 €166.934,79 em 2017 e €149.018,95 em 2018.

Quadro 10 - Execução orçamental 2017/2018 (Receita)

Descrição da receita	2017		2018				Taxa Var.
	Orçamento	Executado	Orçamento	Executado	% exec	Peso (%)	2017/2018 (%)
Comparticipação Organismos SFA e SPE	5.122.977,00	4.630.575,52	5.309.903,00	5.339.647,59	100,56	43,29	15,31
Taxas, Multas e outras Penalidades	7.020,00	549,10	1.500,00	768,41	51,23	0,01	39,94
Rendimentos da propriedade	1.459,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
Receitas Gerais - Transferências do OE	3.535.808,00	3.256.870,00	3.535.808,00	3.219.742,00	91,06	26,11	-1,14
Venda de bens e serviços correntes	4.274.971,00	3.465.828,65	4.008.097,00	3.525.000,34	87,95	28,58	1,71
Reposições não abatidas aos pagamentos	26.734,00	27.011,92	19.965,00	20.214,36	101,25	0,16	-25,17
Outras Receitas correntes	75.041,00	74.792,48	73.000,00	50.101,18	68,63	0,41	-33,01
Venda de bens de investimento	0,00	0,00	85.102,00	85.101,33	100,00	0,69	
Ativos Financeiros	85.000,00	84.313,96	95.000,00	92.961,16	97,85	0,75	10,26
Total da Receita de Exercício	13.129.010,00	11.539.941,63	13.128.375,00	12.333.536,37	93,95	100,00	6,88
Saldo da gerência anterior	1.161.887,00	1.161.886,96	1.594.866,00	1.594.865,30			
TOTAL GERAL	14.290.897,00	12.701.828,59	14.723.241,00	13.928.401,67			

A receita cobrada líquida em 2018 foi de €12.333.536,37€ o que representa 93,95% do valor do orçamento corrigido.

As “Comparticipação Organismos SFA e SPE” é a receita com peso mais significativo no total da execução (43,29%), seguido das “Venda de bens e serviços correntes” (28,58%) e, “Receitas Gerais -Transferências do OE” que representam (26,11%).

Fazendo uma análise comparativa do total da execução verificamos que, face a 2017, houve um aumento de 6,88% sendo esse aumento justificado em grande parte pelas “Comparticipação Organismos SFA e SPE” , fruto do pagamento das participações em atraso por parte de Hospitais e Centros Hospitalares.

10. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Com a finalidade de promover uma melhoria sustentada no desempenho dos SSAP, 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 quatro centros de convívio;
- Promoção da diversidade e o aumento de participações no Centro de formação sénior;
- Desenvolvimento de turnos de férias e termais, bem como rotas temáticas destinadas aos beneficiários aposentados, ao longo de todo o ano;
- Ocupação dos/as filhos/as ou equiparados/as dos beneficiários, nos períodos de férias escolares e outras pausas letivas;
- Promoção do aumento e da 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;
- 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;
- Adequação da oferta à procura de protocolos em regiões do país onde o número de beneficiários existente justifica o aumento deste tipo de respostas;
- Acompanhamento da 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;
- Divulgação das atribuições dos SSAP junto dos organismos, beneficiários e potenciais beneficiários através de diversas iniciativas, suportadas algumas delas na interoperabilidade organizacional;
- Capacitação e qualificação dos recursos humanos através de um programa de formação ajustado às necessidades das pessoas, decorrentes muitas das vezes de alterações legislativas e/ou procedimentais, ou mesmo, especificidades do negócio;
- Incremento ou manutenção da média de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos/serviços disponibilizados pelos SSAP, que têm vindo a registar valores muito positivos;
- Desenvolvimento, em articulação com o PSTIC do Ministério das Finanças, as medidas a cargo dos SSAP, a concluir até 2020;
- Incremento do desempenho do portal com o desenvolvimento de *upgrade* tecnológico e funcional;
- Continuidade do processo de virtualização, em articulação com a eSPap, da infraestrutura de suporte a vários sistemas em uso nos SSAP;
- Recurso 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.

11. Audição dos trabalhadores na autoavaliação dos serviços

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

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.

Foi ainda adicionada ao modelo habitual de questionário a aplicar, uma questão de resposta aberta para aferir as sugestões dos trabalhadores e dirigentes em prol da melhoria das condições de trabalho.

O preenchimento dos questionários ocorreu no período de 7 de fevereiro a 7 de março. A satisfação global média apurada em 2018 é de 3,39, sendo inferior à média obtida no ano anterior - 3,45. A taxa de adesão ao preenchimento e entrega dos questionários cifrou-se em 82%, superior ao valor obtido no ano anterior (64%).

Em 2018, a “Satisfação global dos trabalhadores com a organização” foi o grupo com maior nível de satisfação seguido dos grupos “Condições de trabalho” e “Níveis de motivação”.

Os valores mais baixos relacionaram-se com os grupos “Gestão e Sistemas de Gestão” e com o “Desenvolvimento da Carreira”.

Todas as sugestões e observações apontadas pelos trabalhadores têm vindo a ser alvo de análise para que se afira a sua exequibilidade e pertinência.

Destacam-se, das medidas já implementadas ou em implementação, as seguintes:

- Maior promoção dos Serviços junto de organismos e beneficiários;
- Formação interna em áreas de interesse transversal;
- Instalação de *software* 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 na área da promoção da saúde ocupacional (yoga, *pilates*, ginástica laboral de micromovimentos), cultura e lazer (*workshops* diversos);
- Apresentação pública por área de projeto da DSAS, a todos os trabalhadores dos SSAP.

12. Atividades desenvolvidas e respetivos projetos

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

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

12.1. Síntese de realização material

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

Quadro 11 - Síntese da realização material

Unidades orgânicas	25% a 50%	Realizado	Superado	Total
DSAS/DAS		2	6	8
DSAS/DASC		6	18	24
DSGR/DA		6	3	9
DSAG/DPB		2	1	3
DSAG/DPTTI	1	1	1	3
Total	1	17	29	47

Da análise da execução material dos projetos integrados no Plano de Atividades de 2018, resulta:

- 98% de projetos realizados e superados, em que 62% corresponde aos superados e 36% aos realizados;

- 1 projeto (2%) com execução a 47%. O desvio na implementação do *upgrade* funcional e tecnológico do portal ficou a dever-se à complexidade técnica do projeto em si, e da constante e exigente articulação entre as várias entidades envolvidas.

A taxa de execução global do Plano de Atividades de 2018 situa-se nos 98%, com 46 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 47 projetos.

12.2 Matriz – designação dos projetos

Cód.	Designação dos projetos	UO
1	Ação social/Apoio social	DSAS/DAS
1.1	Atribuição de Subsídios - Creche, Educação Pré-Escolar e 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	
1.7	Serviço de Apoio Psicossocial	
1.8	Reforçar medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária	
2	Ação social/Atividades socioculturais	DSAS/DASC
2.1	Participação Social - ENDEF II	
2.2	Acordos de saúde	
2.3	Promoção da saúde	
2.4	Promoção da saúde ocupacional	
2.5	Aposentação Ativa	
2.6	Fins de semana para beneficiários no ativo	
2.7	Visitas culturais	
2.8	Campos de férias	
2.9	Atividades Lúdicas e Culturais	
2.10	Ocupação de Tempos Livres destinada a Crianças e Jovens	
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	Passeios e circuitos de fim de semana Sénior	
2.17	Formação Sénior	
2.18	Casa Alice Félix e Apartamento de São Pedro do Sul	

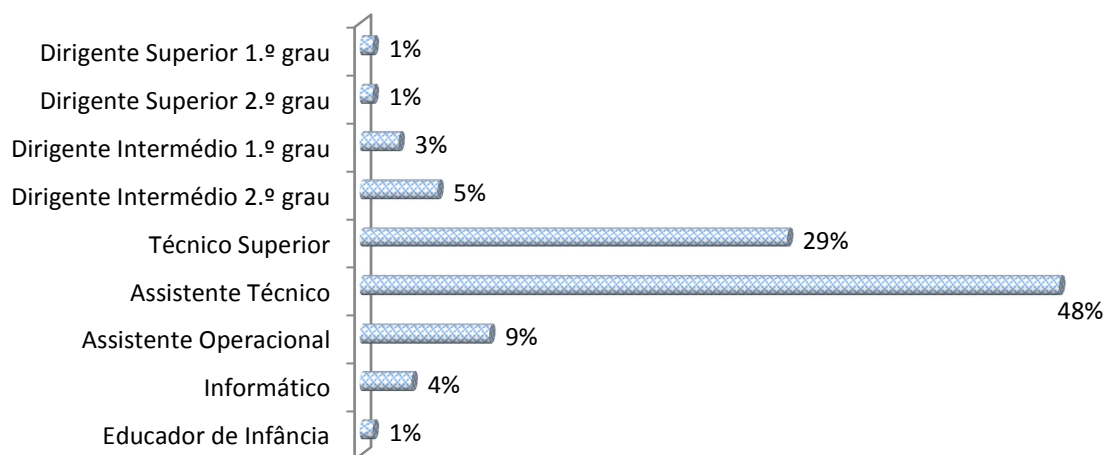
2.19	Estalagem do Cruzeiro	
2.20	Apartamentos de Lisboa	
2.21	Apartamentos de Algés	
2.22	Estalagem de Évora	
2.23	Criação/Instalação de um Centro Sociocultural	
2.24	Obras de substituição/reabilitação no C.C. de Costa Cabral	
3	Gestão de refeitórios	DSGR/DA
3.1	Gestão do fornecimento de refeições nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.2	Garantia do fornecimento de refeições em refeitórios/restaurantes de entidades/empresas	
3.3	Generalização do acesso a refeitórios que funcionem no âmbito das administrações pública, regional e local	
3.4	Gestão da rede de cafetarias/bares	
3.5	Gestão do sistema de venda eletrónica de senhas de refeição	
3.6	Gestão da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.7	Dinamização dos refeitórios sob administração direta dos SSAP	
3.8	Manutenção de refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas	
3.9	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios	
4	Apoio à Gestão	DSAG/DPB
4.1	Mapeamento de competências dos trabalhadores dos SSAP – Continuação da Fase II	
4.2	Promoção dos SSAP	
4.3	Qualificação dinâmica dos trabalhadores dos SSAP	
4	Apoio à Gestão	DSAG/DPTTI
4.4	Plano estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP - 2019/2021	
4.5	Implementação de upgrade tecnológico e funcional ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Beneficiário (SIGeRB) – Fase II	
4.6	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.

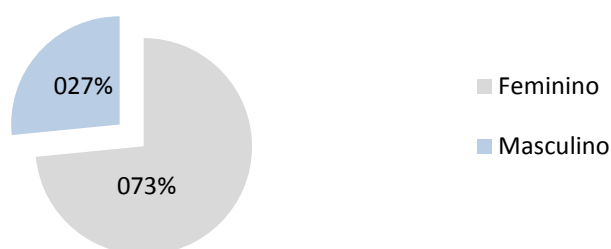
Da desagregação dos dados coligidos, importa salientar que os trabalhadores identificados - 113 - se encontravam, na data em referência, distribuídos percentualmente por grupo/cargo/carreira da seguinte forma:

Gráfico 3 - Distribuição dos efetivos por grupo/cargo/carreira



E por género:

Gráfico 4 - Distribuição dos efetivos por género



Pela análise do gráfico constata-se que 73,45% (83) dos trabalhadores é do género feminino e 26,55% (30) do género masculino.

Apresenta-se um resumo deste documento, encontrando-se o mesmo na versão integral, em anexo. Foram seleccionados os seguintes quadros, reportados ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

Quadro 12 - 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	2	4	2	6
Técnico Superior	28	5			28	5	33
Assistente Técnico	39	15			39	15	54
Assistente Operacional	7	3			7	3	10
Informático	1	3			1	3	4
Educador de Infância	1				1	0	1
Total:	76	26	7	4	83	30	113

Constata-se que 90,27% dos trabalhadores se enquadram na modalidade de vinculação de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, encontrando-se os restantes 9,73% a desempenhar funções dirigentes em regime de comissão de serviços.

Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género

Grupo/cargo/carreira/Escalão etário e género	25-29		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	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	1	2	1					1				4	2	6
Técnico Superior			1		2		6		7	1	3	1	6		2	3	1		28	5	33
Assistente Técnico	1		1		2		3	4	4	3	5	2	8	1	11	5	4		39	15	54
Assistente Operacional					1		1	1			1	1	2		1	1	1		7	3	10
Informático							1	1						1		1			1	3	4
Educador de Infância															1				1	0	1
Total:	1		2	0	5	0	12	7	14	6	9	4	16	3	17	10	7	0	83	30	113

A média de idades nos SSAP é de 52,24 anos. A classe modal situa-se entre os 60-64 anos.

Quadro 14 - 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		2		1	1						2	1	3
Dirigente Intermédio 2.º grau							1		2								1		4	2	6
Técnico Superior	2				3	1	5		9	2	3		3	1	3		1		28	5	33
Assistente Técnico	3	1		1	2		5	3	6	1	3	1	4	2	9	3	7	3	39	15	54
Assistente Operacional		1		1				1	3		2				1	1			7	3	10
Informático							1			1						1		1	1	3	4
Educador de Infância															1				1	0	1
Total:	5	2	1	1	5	1	12	4	21	6	8	2	9	4	14	5	8	5	83	30	113

O nível médio de antiguidade situa-se nos 26,15 anos de serviço.

Quadro 15 - Total dos encargos, com pessoal, durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (euros)
Remuneração base (*)	2.247.962,66 €
Suplementos remuneratórios	56.823,52 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	120.800,45 €
Benefícios sociais	
Outros encargos com pessoal	559.252,18 €
Total:	2.984.838,81 €

(*) 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 2018, que envolveram alterações remuneratórias.

Quadro 16 - 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							10,0																			0	10,0	10,0	
Dirigente Superior 2.º grau																										0	0,0	0,0	
Dirigente Intermédio 1.º grau															0,5											0	0,5	0,5	
Dirigente Intermédio 2.º grau											3,0				5,0	1,0										8,0	1,0	9,0	
Técnico Superior	10,0		27,0		8,0	5,0	134,0	26,0			17,0		2,0		25,5						1,0	1,0			15,5	3,5	240,0	35,5	275,5
Assistente Técnico			241,0		20,0	7,0	950,0	132,0	33,0		33,0	20,0	37,5	2,0	78,5	37,0					5,0	3,0			44,0	10,5	1442,0	211,5	1653,5
Assistente Operacional			6,0			2,0	10,0	127,0							13,0	1,0					1,0				7,0		37,0	130,0	167,0
Informático							1,0																			1,0	0,0	1,0	
Educador de Infância							36,0								0,5											36,5	0,0	36,5	
Total:	10,0	0,0	274,0	0,0	28,0	14,0	1131,0	295,0	33,0	0,0	53,0	20,0	39,5	2,0	122,5	39,5	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	4,0	0,0	0,0	66,5	14,0	1764,5	388,5	2153,0

O número de dias de ausências ao trabalho cifra-se em 2153, distribuídos percentualmente por género, mulheres e homens, em cerca de 82% e 18%, respetivamente.

Quadro 17 - Contagem das participações em ações de formação profissional realizadas durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Tipo de ação/duração	≤ 35 horas	> 35 horas e ≤ a 60 horas	> 60 horas	Total
Internas	82	0	0	82
Externas	97	0	0	97
Total:	179	0	0	179

Verificaram-se no total, 179 participações em ações de formação, distribuídas entre formação interna e formação externa, assumindo esta uma percentagem superior - 54%.

Quadro 18 - 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	3	3	1
Dirigente Superior 2.º grau	1	3	4	1
Dirigente Intermédio 1.º grau	3	3	6	3
Dirigente Intermédio 2.º grau	3	6	9	6
Técnico Superior	28	38	66	33
Assistente Técnico	38	35	73	47
Assistente Operacional	5	1	6	6
Informático	3	6	9	4
Educador de Infância	1	2	3	1
Total:	82	97	179	102

(*) 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 102 trabalhadores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, a abrangência do plano de formação executado fixou-se em 85%, tendo por base o n.º de trabalhadores em efetividade de funções a 31.12.2017 - 120 trabalhadores.

Quadro 19 - 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	0	18,00	18,00
Dirigente Superior 2.º grau	21,00	18,00	39,00
Dirigente Intermédio 1.º grau	63,00	22,00	85,00
Dirigente Intermédio 2.º grau	63,00	70,00	133,00
Técnico Superior	399,00	430,00	829,00
Assistente Técnico	434,00	190,00	624,00
Assistente Operacional	35,00	8,00	43,00
Informático	63,00	103,00	166,00
Educador de Infância	14,00	21,00	35,00
Total:	1092,00	880,00	1972,00

O n.º total de horas de formação apresenta um decréscimo na ordem dos 25% relativamente ao ano anterior.

Quadro 20 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação/valor	Valor (Euros)
Despesas com ações internas	6.859,85 €
Despesas com ações externas	5.850,50 €
Total:	12.710,35 €

Os encargos com a formação em 2018 representam um acréscimo de cerca 13% face ao ano de 2017, sendo n.º de trabalhadores abrangidos superior.

V. Avaliação final

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados dos SSAP proposta pelo dirigente máximo

Quadro 21 - Avaliação Final dos SSAP

Parâmetro	Ponderação	Taxa realização	Resultado
Eficácia	45,0	104,85	47,18
Eficiência	20,0	109,38	21,88
Qualidade	35,0	100,00	35,00
			104,06

O Índice de Desempenho Global (IDG) destes Serviços é de **104,06%**, 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 oito objetivos operacionais definidos, três encontram-se superados, incluindo um dos objetivos considerado relevante, relativo à sustentabilidade dos equipamentos de férias e lazer. Os restantes objetivos foram atingidos, pelo que se entende, de acordo com o n.º1 do art.º 18 da Lei n.º 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 2018, os SSAP alcançaram uma taxa de execução do QUAR de 104,06% com a superação de três dos oito objetivos operacionais definidos, a que se soma a superação de quatro dos onze indicadores e a realização dos restantes.

A taxa de execução material dos projetos desenvolvidos naquele ano cifra-se em 98%, com 46 projetos, de entre superados e realizados, num universo de 47.

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. Com este foco, entende-se no próximo ano:

- Promover a inscrição da generalidade dos trabalhadores em funções em organismos sem autonomia financeira;
- Melhorar a comunicação dos SSAP;
- Melhorar o nível de desempenho e de prestação de serviços dos SSAP, através da implementação da CAF;
- Certificar a rede de informática da sede;
- Implementar nova metodologia de avaliação do grau de satisfação e medição do impacto de medidas nos refeitórios dos SSAP;
- Alargar a cobertura do sistema de venda automática de senhas;
- Aumentar receitas próprias;
- Aumentar a motivação para a inovação e qualidade através de parcerias com universidades, escolas profissionais e outras instituições para integrar alunos em estágio curricular;
- Reforçar competências dos trabalhadores;
- Intensificar o acompanhamento social a prestar de forma continuada a beneficiários em situação de vulnerabilidade social;
- Melhorar a adequação das respostas de âmbito socioeconómico às necessidades dos beneficiários;
- Aumentar e diversificar a oferta de atividades socioculturais;
- Promover ativamente a saúde e o bem estar dos beneficiários;
- Diversificar a oferta disponibilizada nos refeitórios;
- Avaliar a adequação do modelo de gestão dos refeitórios.

VI. Anexos

QUAR 2018

QUAR										2018
Quadro de Avaliação e Responsabilização										
MINISTÉRIO DAS FINANÇAS										Versão: 2019-04-3
Organismo: Serviços Sociais da Administração Pública										
MISSÃO: Assegurar a ação social complementar da generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros serviços específicos de idêntica natureza.										
Objectivos Estratégicos										
OE 1. Aumento da eficácia e eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados										
OE 2. Aumento da qualidade e fluxo da comunicação entre os organismos/beneficiários e os SSAP										
OE 3. Generalização dos benefícios sociais										
Objectivos Operacionais										
EFICÁCIA										Ponderação: 45%
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020										Peso: 25%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	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	15	17	17	17	2	25	35%	20	109,38%	Superou
IND2. Nº de equipamentos requalificados, no âmbito da acessibilidade	2	1	3	1	0	2	50%	1	100,00%	Atingiu
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice AcessMonitor	6,70	6,90	9,69	9,75	0	10	15%	9,95	120,00%	Superou
O2. Generalizar o acesso a refeitórios que funcionem no âmbito das administrações pública, regional e local										Peso: 25%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND4. % de refeitórios objeto de protocolo de cooperação considerada a totalidade dos refeitórios abrangíveis	-	-	-	75	5	85	100%	70,00	100%	Atingiu
O3. Conciliar a vida pessoal e profissional dos beneficiários, através da disponibilização de um espaço destinado prioritariamente à ocupação de tempos livres de crianças e jovens										Peso: 25%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização do espaço aos beneficiários	-	-	-	212	30	166	100%	232	100,00%	Atingiu
O4. Reforçar medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária										Peso: 25%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND6. N.º de dias de calendário para apresentação de proposta de redefinição das normas internas para atribuição de apoio psicossocial e socioeconómico	-	-	-	173	8	152	100%	162	113,10%	Superou
EFICIÊNCIA										Ponderação: 20%
O5. Garantir a sustentabilidade dos equipamentos sociais de férias e lazer dos SSAP, no âmbito das despesas correntes										Peso: 100%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND7. Receita/Despesa corrente ≥ 1	-	-	-	1	0	1,3	100%	1,2%	109,38%	Superou
QUALIDADE										Ponderação: 35%
O6. Assegurar a qualificação dinâmica dos trabalhadores dos SSAP com ações de formação à medida										Peso: 25%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND8. % de trabalhadores abrangidos	90	85	88	87,5	2,5	100	100%	85,00	100,00%	Atingiu
O7. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP										Peso: 40%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND9. N.º de refeitórios requalificados	2	2	2	2	0	3	100%	2	100%	Atingiu
O8. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP										Peso: 35%
INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
IND10. Nível de satisfação dos beneficiários com as atividades/equipamentos socioculturais [escala 1 a 5]	4,65	4,64	4,64	4,60	0,10	5	55%	4,60	100%	Atingiu
IND11. Nível de satisfação dos beneficiários com os refeitórios geridos pelos SSAP [escala 1 a 5]	4,06	4,13	4,11	4,00	0,30	5	45%	4,17	100%	Atingiu

Taxa de Realização Parâmetros e Objetivos					Objectivos mais relevantes (vide Instruções)	
	Planeado	Realizado	Taxa de Realização Parâmetros/Objetivos	Classificação	Ponderação	Identificação
EFICÁCIA	45%		47,18%			
O1. Promover a concretização das medidas integradas na Estratégia Nacional para a Deficiência - ENDEF II 2014/2020	25%	106,28%	26,6%		0,11	
O2. Generalizar o acesso a refeitórios que funcionem no âmbito das administrações pública, regional e local	25%	100,0%	25,0%		0,11	R
O3. Conciliar a vida pessoal e profissional dos beneficiários, através da disponibilização de um espaço destinado prioritariamente à ocupação de tempos livres de crianças e jovens	25%	100,0%	25,0%		0,11	
O4. Reforçar medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária	25%	113,1%	28,28%		0,11	
EFICIÊNCIA	20%	0,0%	21,88%			
O5. Garantir a sustentabilidade dos equipamentos sociais de férias e lazer dos SSAP, no âmbito das despesas correntes	100%	109,38%	109,4%		0,20	R
QUALIDADE	35%	0,0%	35,0%			
O6. Assegurar a qualificação dinâmica dos trabalhadores dos SSAP com ações de formação à medida	25%	100,00%	25,0%		0,09	
O7. Requalificar a rede de refeitórios geridos pelos SSAP	40%	100,0%	40,0%		0,14	R
O8. Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelos SSAP	35%	100,0%	35,0%		0,12	R
TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	100%	0,0%	104,06%		1,00	

Indicadores	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
IND1. N.º de ações de formação/informação/sensibilização sobre a deficiência e incapacidade, destinadas aos beneficiários dos SSAP	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º máximo de ações face aos recursos humanos disponíveis
IND2. N.º de equipamentos requalificados, no âmbito da acessibilidade	Conclusão das obras em conformidade com o projeto técnico; Relatório de Atividades	N.º máximo de equipamentos a requalificar, entendido como valor ótimo face aos equipamentos ainda não requalificados
IND3. Acessibilidade média da área pública do portal - Σ Índice AccessMonitor	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Valor máximo da acessibilidade média (escala 1 a 10)
IND4. % de refeitórios objeto de protocolo de cooperação considerada a totalidade dos refeitórios abrangíveis	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	% de refeitórios protocolados considerada ideal face à totalidade de refeitórios abrangíveis
IND5. N.º de dias de calendário para disponibilização do espaço aos beneficiários	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	N.º mínimo de dias entendido como valor ótimo para desenvolvimento dos procedimentos aquisitivos, face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND6. N.º de dias de calendário para apresentação de proposta de redefinição das normas internas para atribuição de apoio psicossocial e socioeconómico	Proposta; Relatório de Atividades	N.º mínimo de dias entendido como valor ótimo para apresentação da proposta face aos recursos disponíveis (financeiros, humanos e técnicos)
IND7. Receita/Despesa corrente ≥ 1	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	Valor máximo a atingir no rácio receita/despesa em condições consideradas ótimas (aumento do n.º de dormidas e receita e diminuição da despesa)
IND8. % de trabalhadores abrangidos	Relatórios parcelares; Relatório de Atividades	% máxima de trabalhadores abrangidos
IND9. 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)
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)

Recursos Humanos

Designação	Pontuação	Planeados		Realizados						Desvio	Taxa de Execução
				30/jun		30/set		31/dez			
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos		
Dirigentes - Direcção superior	20	2	40	2	40	2	40	2	40	0	
Dirigentes - Direcção intermédia	16	9	144	9	144	9	144	9	144	0	
Técnico Superior	12	38	456	34	408	31	372	36	432	-24	
Coordenador Técnico	9	5	45	5	45	5	45	4	36	-9	
Informáticos	9	3	27	3	27	3	27	3	27	0	
Assistente Técnico	8	60	480	53	424	56	448	53	424	-56	
Assistente Operacional	5	12	60	11	55	11	55	11	55	-5	
Total		129	1252	117	1143	117	1131	118	1158	-94	

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	31-12-2016	31-12-2017	Previsto 31-12-2018	Realizado 31-12-2018
	120	120	129	118

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	INICIAL	CORRIGIDO	EXECUÇÃO				SALDO	Taxa de Execução
			31/mar	30/jun	30/set	31/dez		
Orçamento de funcionamento	13 118 296,00 €	13 118 296,00 €	1 818 167,00 €	4 398 812,00 €	7 194 059,00 €	11 011 831,33 €	2 106 464,67 €	83,94%
Despesas c/Pessoal	€ 3 400 922,00	€ 5 054 406,00	670 877,00 €	1 495 043,00 €	2 215 713,00 €	3 144 090,43 €	1 910 315,57 €	62,20%
Aquisições de Bens e Serviços	€ 8 228 841,00	€ 6 873 598,00	1 096 090,00 €	2 655 154,00 €	4 408 449,00 €	6 839 584,87 €	34 013,13 €	99,51%
Outras despesas correntes	€ 367 700,00	€ 92 213,00	27 781,00 €	41 001,00 €	52 777,00 €	82 495,29 €	9 717,71 €	89,46%
Despesas de capital	€ 1 120 833,00	€ 1 098 079,00	23 419,00 €	207 614,00 €	517 120,00 €	945 660,74 €	152 418,26 €	86,12%
PIDDAC	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	13 118 296,00 €	13 118 296,00 €	1 818 167,00 €	4 398 812,00 €	7 194 059,00 €	11 011 831,33 €	2 106 464,67 €	83,94%

FICHAS DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ ATIVIDADE	Atribuição de Subsídios de Creche, Educação Pré-escolar e Subsídio para Estudos (1.º ao 12.º e Cursos de Especialização Tecnológica - CET)			1.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 1500 a 1800 pedidos.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à atribuição de subsídios tendo sido analisados, no decorrer do ano de 2018, 2.047 pedidos. O valor acumulado de Subsídios de Creche e Educação Pré-Escolar atribuído foi de 17.114,86€.
O valor acumulado de Subsídios de Estudos atribuído foi de 19.695,00€.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	80.000,00 €	36.809,86 €	46%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos 1 assistente técnico, afeto a 80%, encontra-se de baixa médica prolongada, desde julho de 2018.
A baixa execução financeira ficou a dever-se à taxa de indeferimentos significativa e, simultaneamente ao facto das candidaturas deferidas se situarem predominantemente no escalão com valores mais baixo de comparticipação.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das 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 2018	Fim	dezembro de 2018

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-IU); **Indicador/Meta:** Abranger diminuídos físicos, sensoriais ou mentais, ex-regentes escolares e EX-IU (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:

53 ex-regentes escolares - valor pago 134.068,05€;

20 pensionistas do Ex-IU - valor pago 7.017,00€;

14 subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais - valor pago 721,08€.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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
	171.180,00 €	141.806,13 €	82,8%

Justificação dos Desvios

Subsídios de invalidez e velhice das ex-regentes: faleceram 4 ex-regentes. Encontram-se suspensas 4 ex-regentes por não terem entregue prova de vida;

Pensões e Subsídios a ex-IU: faleceram 2 pensionistas. Encontra-se suspenso 1 pensionista por não ter entregue a prova de vida;

Subsídios a diminuídos físicos, sensoriais ou mentais: faleceram 2 diminuídos físicos. Encontram-se suspensos 2 diminuídos por não terem entregue a prova de vida.

Relativamente à afetação de recursos humanos o assistente técnico encontra-se de baixa médica prolongada, desde julho de 2018.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ATIVIDADE	Apoio Social			1.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 400 a 500 processos de intervenção social.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido analisados 400 processos de intervenção social.

Foram atribuídos os seguintes apoios financeiros:

66 apoios reembolsáveis - 76.639,82€

26 apoios não reembolsáveis - 25.424,98€

1 apoio misto.

Quanto aos restantes processos foram desenvolvidos nas seguintes áreas de intervenção: Atendimento/acompanhamento social, orientação sobre recursos e encaminhamento e articulação interinstitucional.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	4 técnicos superiores : afetação a 85% (1), 70 %(1), 60%(2) 1 assistente técnico: afetação a 20%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	128.000,00 €	102.064,80 €	79,7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos em junho e outubro saíram por mobilidade para outro organismo 2 técnicos superiores. Em outubro integrou a equipa um novo técnico superior.

A baixa execução financeira deve-se essencialmente ao enquadramento legal aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei 70/2010 de 16 de junho. O aumento do rendimento com a atualização das pensões e vencimentos também poderá motivar este decréscimo.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ATIVIDADE	Protocolos no âmbito da educação.			1.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 31.12.2017.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos protocolos no âmbito da educação tendo sido celebrados 15 novos protocolos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 10,83%.

Foram monitorizados os 140 protocolos existentes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.		1
PROJETO/ATIVIDADE	Acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário.		1.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim dezembro de 2018

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 31.12.2017

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes à manutenção e celebração de novos acordos com Lares/Casas de Repouso e Apoio Domiciliário tendo sido celebrados 13 novos acordos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 10,71%.
Foram monitorizados os 120 acordos em vigor.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DPB/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ATIVIDADE	Dinamização da Articulação Interinstitucional			1.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

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

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP e entidades externas;

Indicador/Meta: Estabelecer entre 10 a 15 parcerias com instituições/setores de Entidades públicas e sociais.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas, no decorrer do ano de 2018, 16 parcerias na área da saúde e ação social nomeadamente com:

1. Centro Hospitalar do Porto; 2. Instituto Português de Oncologia do Porto; 3. Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa; 4. Hospital de Cascais; 5. UDIP Luz - Unidade de Desenvolvimento de Proximidade; 6. APAV; 7. Hospital Beatriz Ângelo; 8. Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho; 9. Hospital Magalhães Lemos; 10. Hospital Garcia de Orta; 11. Centro Hospitalar de Setúbal; 12. Centro de Saúde de Setúbal; 13. Centro Distrital Segurança Social de Braga; 14. Hospital de Braga; 15. Instituto Português de Oncologia de Coimbra; 16. ARS LVT - Centro de Respostas Integradas.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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	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 saiu em junho, por mobilidade, um dos técnicos superiores afeto ao projeto.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.			1
PROJETO/ATIVIDADE	Serviço de Apoio Psicossocial			1.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Garantir aos beneficiários um espaço de atendimento e acompanhamento com vista à promoção da saúde mental no âmbito da prevenção, tratamento e encaminhamento para outras estruturas adequadas.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP

Indicador/Meta: Implementação do Serviço até 30 de junho de 2018 (Peso 50%); No 2º semestre, realizar 60% de atendimentos/acompanhamentos a beneficiários que recorram ao apoio social (peso:50%)

Objetivos Alcançados

Foram realizadas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, nomeadamente:

- Definição de organização e funcionamento do Serviço Psicossocial;
- Realização de atendimentos a 69,2% dos beneficiários que recorreram ao apoio social.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	2 Técnicos superiores de Serviço Social da DAS - afetação a 40% (1), 30% (1) 2 Técnicos Superiores na área da Psicologia-afetação a 100%	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 integrou o projeto apenas um técnico superior de psicologia.

FICHA DE AVALIAÇÃO INTERCALAR DE PROJETO

			CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propor e promover medidas de ação social complementar adequadas à resolução de situações socialmente gravosas e urgentes, prestar apoio nas despesas respeitantes à educação, efetuar o acompanhamento psicossocial e desenvolver modalidades de intervenção e apoio social que contribuam para a melhoria do bem estar e das condições de vida dos beneficiários.		1
PROJETO/ATIVIDADE	Reforçar medidas de apoio a trabalhadores com incapacidade temporária		1.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim junho de 2018

Objetivos Específicos

Rever a atualização da regulamentação interna que regula estes benefícios sociais, através do reforço de mecanismos de ação social complementar no âmbito do apoio socioeconómico e de apoio à família.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários ativos dos SSAP

Indicador/Meta: Apresentar proposta de redefinição das normas internas inerentes à atribuição destes benefícios sociais, entre 14 e 30 de junho.

Objetivos Alcançados

Elaboração do relatório e entrega da proposta a 11.06.2018

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DAS	DSAG/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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	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 em junho saiu uma técnica superior, por mobilidade, para outro Organismo.

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			2.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 20 ações de formação, informação, sensibilização nas áreas da deficiência e incapacidade, abrangendo 1.067 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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
	150,00 €	94,52 €	63%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos continua por ocupar o posto de assistente técnico. Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar o que não se verificou, por se ter conseguido parceiros que realizam as atividades a título gratuito.

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			2.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 31/12/2017.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido celebrados 26 acordos, a que corresponde uma percentagem de aumento de 5,2%.
Manutenção dos acordos existentes num total de 516.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 40%.	Menor	X	Prevista	Maior
------------------------------	--	-------	---	----------	-------

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

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos continua por ocupar o posto de assistente técnico.

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			2.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 (rastreios, palestras, *Workshops* e ações de sensibilização).

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 50 ações, de entre palestras (7), rastreios (34), ações de sensibilização (8), Medicina Tradicional Chinesa (1), abrangendo 2.588 beneficiários. Na área da Medicina Tradicional Chinesa foram abrangidos 264 beneficiários, ao longo do ano.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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%; 1 assistente técnico: afetação a 10%.	Menor	X	Prevista	Maior
------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	8.000,00 €	77,15 €	1%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos continua por ocupar o posto de assistente técnico. Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar o que não se verificou, por se ter conseguido parceiros que realizam as atividades a título gratuito.

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 Ocupacional			2.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Dinamizar a promoção da saúde no local de trabalho, fomentar práticas de trabalho e estilos de vida saudáveis, prevenir riscos profissionais, promover a segurança, a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Organismos e trabalhadores do Ministério das Finanças

Indicador/Meta: Realizar entre 8 a 10 ações.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 11 ações de promoção da saúde no local de trabalho, abrangendo 478 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores da DASC- afetação a 25% e a 15%; 1 assistente técnico - afetação a 5%; 1 técnico superior da DAS: afetação a 15% 1 técnico superior da DPB: afetação a 10%	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	14,90 €	0,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos continua por ocupar o posto de assistente técnico e, considerando a necessidade de reafetação do técnico superior da DPB a outros projetos, não foi possível contar com o mesmo tal como se tinha previsto. O técnico superior designado pela DAS saiu dos SSAP para outro organismo a partir de outubro de 2018.

Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar o que não se verificou, por se ter conseguido parceiros que realizam as atividades a título gratuito.

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	Aposentação Ativa			2.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Construção de um processo de planeamento para a aposentação com o objetivo de sensibilizar os ativos, bem como apoiar os recém-aposentados na adaptação bem-sucedida no processo de transição para esta nova etapa, disponibilizando estratégias e ferramentas que ajudem a lidar com novos desafios, como as alterações no quotidiano familiar e social e a utilização do tempo livre de forma construtiva e de realização pessoal, promovendo a participação social.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Organismos e trabalhadores do Ministério das Finanças

Indicador/Meta: Realizar entre 8 a 10 ações.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 11 ações de sensibilização abrangendo 581 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores da DASC- afetação a 25% e a 15%; 1 assistente técnico - afetação a 5%; 1 técnico superior da DAS: afetação a 15% 1 técnico superior da DPB: afetação a 10%	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	20,35 €	0,4%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos continua por ocupar o posto de assistente técnico e, considerando a necessidade de reafetação dos técnicos superiores da DAS e DPB a outros projetos, não foi possível contar com os mesmos tal como se tinha previsto. Os recursos financeiros estimados tiveram como base a intenção de se proceder ao pagamento das atividades a realizar o que não se verificou, por se ter conseguido parceiros que realizam as atividades a título gratuito.

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			2.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 14 atividades (de 1 ou mais dias) ao fim de semana, abrangendo 573 participantes.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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
	12.000,00 €	10.504,97 €	87,5%

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			2.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto, tendo sido realizadas 56 visitas culturais nos distritos de Lisboa e Porto, abrangendo 1.083 participantes.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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%	Menor	Prevista	X	Maior
	1 assistente Técnico: afetação a 70%				

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	3.235,22 €	64,7%

Justificação dos Desvios

A execução da estimativa financeira foi inferior ao previsto considerando que, até ao momento, tem sido possível realizar visitas com carácter gratuito.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais, coletivas e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Campos de férias			2.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Proporcionar aos filhos dos beneficiários, com idades compreendidas entre os 6 e os 17 anos, 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 realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizados 21 campos de férias residenciais e não residenciais, no decorrer das férias escolares da Páscoa, Verão e Natal abrangendo 944 crianças e jovens dos 6 aos 17 anos.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 60% e a 50%; 1 educadora de infância: afetação a 50%; 1 assistente técnico : afetação a 50%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	140.900,00 €	121.303,47 €	86%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a educadora de infância e a assistente técnica encontraram-se de baixa médica prolongada, a primeira todo o ano e, a segunda, até 16 de agosto e de 12 de setembro a 10 de novembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais, coletivas e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Atividades Lúdicas e Culturais			2.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 caráter 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 realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 13 atividades abrangendo 671 crianças.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 10% e a 15%; 1 educadora de infância: afetação a 10%; 1 assistente técnico : afetação a 10%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	5.000,00 €	4.363,75 €	87,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a educadora de infância e a assistente técnica encontraram-se de baixa médica prolongada, a primeira todo o ano e, a segunda, até 16 de agosto e de 12 de setembro a 10 de novembro.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a conciliação da vida profissional e familiar dos Beneficiários dos SSAP através da ocupação de tempos livres nas interrupções letivas proporcionando atividades que visem o desenvolvimento das capacidades individuais, coletivas e sociais aos níveis cognitivo, relacional e organizativo das crianças e jovens.			2
PROJETO/ ATIVIDADE	Ocupação de Tempos Livres destinada a Crianças e Jovens			2.10
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Criar condições que facilitem a conciliação da vida pessoal e profissional dos trabalhadores, através de um programa de ocupação de tempos livres para crianças dos 3 aos 6 anos e dos 7 aos 12 anos durante todos os períodos de férias letivas e outras interrupções escolares que se venham a verificar ao longo do ano, e para jovens dos 13 aos 18 anos, durante as férias escolares.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Abranger beneficiários descendentes ou equiparados, com idades compreendidas entre os 3 e os 17 anos, nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto;

Indicador/Meta: Assegurar a ocupação de tempos livres durante os períodos de interrupção das atividades educativas e letivas em conformidade com o calendário escolar e outras interrupções que se venham a verificar.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do projeto tendo sido realizadas 7 atividades nas férias escolares do Carnaval, Verão e Natal abrangendo 274 crianças e jovens.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DFP/DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	2 técnicos superiores: afetação a 25% e a 30% 1 educadora de infância: afetação a 40%; 2 assistentes técnicos : afetação a 30% e a 10%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	35.000,00 €	14.493,57 €	41,4%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a educadora de infância e a assistente técnica encontraram-se de baixa médica prolongada, a primeira todo o ano e, a segunda, até 16 de agosto e de 12 de setembro a 10 de novembro. A execução da estimativa financeira foi inferior ao previsto por se tratar de um projeto piloto, tendo algumas despesas sido alocadas à instalação do Centro Sociocultural onde as atividades decorreram (Ficha n.º2.23).

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 realizadas 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 Lisboa.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 10%.	Menor	X	Prevista	Maior
------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	25.000,00 €	22.425,98 €	89,7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a assistente técnica encontrou-se de baixa médica prolongada até 16 de agosto e de 12 de setembro a 10 de novembro.

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 2018	Fim dezembro de 2018

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 1.350 beneficiários.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento da atividade de Natal destinada a aposentados, em Lisboa e no Porto bem como o Natal no Minho, tendo sido abrangidos 1.380 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 30% e a 20%; 2 assistentes técnicos: afetação a 15% e a 20%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	100.000,00 €	87.113,41 €	87,1%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos um posto de assistente técnico encontra-se vago desde 1/09/2018 e um de técnico superior esteve vago de 1/1/2018 a 14/3/2018 e de 1/09/2018 a 1/11/2018.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 de frequências entre 6.100 a 6.300 participações, nos cinco Centros de Convívio.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 3 Centros de Convívio de Lisboa, tendo-se registado uma média mensal de frequência de 6.240 participações de beneficiários no conjunto dos cinco Centros de Convívio (Lisboa e Porto).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 80% (3), 95% (1); 3 assistentes técnicos: afetação a 95%, 90% e 80%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	110.000,00 €	88.668,32 €	80,61%

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 de frequências entre 6.100 a 6.300 participações, nos cinco Centros de Convívio.

Objetivos Alcançados

Foram realizadas todas as ações inerentes ao desenvolvimento de atividades nos 2 Centros de Convívio do Porto, tendo-se registado uma média mensal de frequência de 6.240 participações de beneficiários no conjunto dos cinco Centros de Convívio (Lisboa e Porto).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPTTI

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 90% e 80%; 3 assistentes técnicos: afetação a 80%; e 1 a 50%; 2 assistentes operacionais: afetação a 100%.	Menor	X	Prevista	Maior
------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	100.000,00 €	55.209,86 €	55,21%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos 1 assistente técnica encontra-se de baixa médica prolongada. A baixa execução financeira justifica-se pelo facto de, no valor estimado estarem incluídas outras despesas, nomeadamente de manutenção, que não se vieram a verificar.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Férias Sénior tendo sido realizados 37 turnos divididos em turnos de inverno, verão e termas, abrangendo 1.696 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 70% e a 80%; 2 assistentes técnicos : afetação a 60% e a 80%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	465.000,00 €	433.976,34 €	93,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos um posto de assistente técnico encontra-se vago desde 1/09/2018 e um de técnico superior esteve vago de 1/1/2018 a 14/3/2018 e de 1/09/2018 a 1/11/2018.

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	Passeios e Circuitos de fim de semana sénior			2.16
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Promover passeios de um dia e circuitos de fim de semana, proporcionando um conhecimento cultural, histórico, gastronómico, etnográfico e turístico de diferentes regiões, fomentando o convívio e o estreitamento de relações interpessoais entre os beneficiários aposentados e seus conjugues.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários aposentados dos SSAP;
Indicador/Meta: Abranger entre 1000 e 1100 beneficiários.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de passeios e circuitos de fim de semana sénior, tendo sido realizados 15 circuitos e 15 passeios de dia inteiro, com partidas de Lisboa e do Porto, abrangendo 1277 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 20%; e 1 a 10%; 5 assistentes técnicos: afetação a 20%; 1 a 10% e 1 a 5%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	20.000,00 €	17.327,26 €	86,6%

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 1.900 a 2.350 formandos.

Objetivos Alcançados

Foram cumpridas todas as ações inerentes ao desenvolvimento do programa de Formação Sénior tendo-se realizado 242 ações sendo 110 na área das TIC e 132 noutras áreas temáticas tendo sido abrangidos 2062 beneficiários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 100%; 1 assistente técnico: afetação a 50%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	59.500,00 €	33.948,30 €	57%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros o valor executado justifica-se tendo em conta os seguintes motivos: começo tardio da formação na área das TIC implicando que no 1.º trimestre não houvesse pagamento a formadores; no 2.º trimestre parte da formação na área das TIC, em Lisboa, foi feita por formador interno dos SSAP, sem custos para o projeto; reformulação da calendarização, no último trimestre, com anulação de algumas ações. Salienta-se também que, face a alguns dos constrangimentos anteriores, houve necessidade de revisão em baixa, da meta do projeto.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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, nos termos do regulamento;

Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 3.500 a 4.000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas.

No decorrer do ano de 2018 a Casa Alice Félix registou um total de 4.246 dormidas e o Apartamento de S. Pedro do Sul 613, o que totaliza 4.859 dormidas nos dois equipamentos.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 15%; 1 assistente operacional: afetação a 100%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	--	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	55.000,00 €	55.256,08 €	100,47%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a integração do processo de Gestão de Reservas/Faturação na equipa de Gestão dos Equipamentos, fez-se acompanhar de 2 assistentes técnicos. A 1 de dezembro, 1 assistente técnica saiu, através de procedimento por mobilidade.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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, nos termos do regulamento;
Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 3.500 a 4.000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas.
 No decorrer do ano de 2018 registaram-se 4.722 dormidas.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 5%; 2 assistentes técnicos : afetação a 15% e 100%;	Menor	Prevista	Maior	X
------------------------------	---	-------	----------	-------	---

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	60.000,00 €	60.730,21 €	101,22%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a integração do processo de Gestão de Reservas/Faturação na equipa de Gestão dos Equipamentos, fez-se acompanhar de 2 assistentes técnicos. A 1 de dezembro, 1 assistente técnica saiu, através de procedimento por mobilidade.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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, nos termos do regulamento;

Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 5.000 a 6.000 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas.

No decorrer do ano de 2018 registaram-se 7.305 dormidas.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 20%.	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	--	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	25.000,00 €	51.649,52 €	206,6%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que a execução acima do previsto é referente a despesas de funcionamento que acompanharam o aumento em cerca de 62% das dormidas face ao previsto antes da proposta de revisão em alta da meta.

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 Algés			2.21
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Gerir, valorizar e rentabilizar os Apartamentos de Algés 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, nos termos do regulamento;

Indicador/Meta: 1. Entrada em funcionamento até 01/03/2018 [P=30%]

2. Atingir um grau de ocupação entre 800 a 1100 dormidas [P=70%].

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas.

Abertura dos apartamentos a 5 de abril 2018.

No decorrer do ano de 2018 registaram-se 1.571 dormidas.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	28.000,00 €	24.726,35 €	88,3%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos humanos, a integração do processo de Gestão de Reservas/Faturação na equipa de Gestão dos Equipamentos, fez-se acompanhar de 2 assistentes técnicos. A 1 de dezembro, 1 assistente técnica saiu, através de procedimento por mobilidade.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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, nos termos do regulamento;

Indicador/Meta: Atingir um grau de ocupação entre 5.500 a 6.500 dormidas/ano.

Objetivos Alcançados

Gestão do equipamento e articulação com as entidades externas e internas.

No decorrer do ano de 2018 registaram-se 8.091 dormidas.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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 5% (1) e 100% (2).	Menor	Prevista	Maior	X
-------------------------------------	---	-------	----------	-------	----------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	80.000,00 €	90.953,84 €	113,7%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que, do total da despesa efetuada, 15.574,29 € (17,1%) é referente a despesa de investimento e reparações não previstas mas necessárias para garantir as boas condições de utilização do equipamento.

Relativamente à afetação de recursos humanos, a integração do processo de Gestão de Reservas/Faturação na equipa de Gestão dos Equipamentos, fez-se acompanhar de 2 assistentes técnicos. A 1 de dezembro, 1 assistente técnica saiu, através de procedimento por mobilidade.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a requalificação e conservação por forma a garantir as condições de utilização e segurança dos equipamentos			2
PROJETO/ATIVIDADE	Criação/Instalação de um Centro Sociocultural			2.23
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Criação/Instalação 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 e seus familiares.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;

Indicador/Meta: Abertura do Centro Sociocultural, entre julho e agosto de 2018.

Objetivos Alcançados

As obras de beneficiação e remodelação do novo Centro Sociocultural ficaram concluídas em agosto de 2018, tendo sido o espaço inaugurado no mesmo mês com atividades de tempos livres destinadas a crianças e jovens. Procedeu-se também à realização de atividades destinadas a beneficiários aposentados.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAS / DASC	DPB/DFP

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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%; 2 assistentes técnicos: afetação a 10% e 15%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	---	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	325.000,00 €	353.919,03 €	108,9%

Justificação dos Desvios

Relativamente à afetação de recursos financeiros realça-se que do total da despesa executada 346.682,23€ são relativos à obra de empreitada pública de criação do Centro.

O restante valor corresponde a despesas de investimento em equipamento indispensável ao funcionamento das atividades promovidas pelos SSAP.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a requalificação e conservação por forma a garantir as condições de utilização e segurança dos equipamentos			2
PROJETO/ATIVIDADE	Obras de substituição/reabilitação no Centro de Convívio de Costa Cabral			2.24
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Proceder a obras de substituição/reabilitação do telhado do Centro de Convívio de Costa Cabral de forma a manter-se a qualidade, isolamento e segurança do edifício.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Geral;

Indicador/Meta: Execução das obras até 31 de dezembro de 2018.

Objetivos Alcançados

Obra concluída em julho.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	-------------------------------------	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	75.000,00 €	25.725,14 €	34,3%

Justificação dos Desvios

Os recursos financeiros executados ficaram aquém do previsto por, em reuniões de avaliação com a empresas da especialidade, se concluir não ser necessário proceder a obras de maior envergadura.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

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 620.000 a 675.000 refeições

Objetivos Alcançados

Foi assegurado o fornecimento de refeições nos refeitórios através da continuação da execução do contrato já em vigor, tendo sido fornecidas 642 321 refeições (536 618 em regime de self e 105 703 em regime de snack).

Foi prorrogado o contrato de fornecimento de refeições por um ano, passando a vigorar até 31 de dezembro de 2019

Foi realizado procedimento aquisitivo de serviço de fornecimento de refeições para o refeitório n.º 22 - Presidência da República para assegurar a sua manutenção a partir de 2019

Foi retomado o fornecimento de refeições em regime de snack no refeitório n.º 18 - 24 de julho, com reativação da linha existente

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes									
DSGR / DA										

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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%, 15%; 1 coordenador técnico: afetação a 40%; 5 assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 40%, 25%; 1 assistente operacional: afetação a 10%.				Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	--	--	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	3.063.995,00€	2.386.098,08 €	77,88%%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:

Ausência prolongada de um assistente operacional, reavaliação da afetação dos recursos disponíveis no âmbito da Divisão, com impacto no assistente técnico com afetação a 40%, e aposentação da coordenadora técnica com efeito a partir de 1 de novembro

Recursos financeiros:

O valor da despesa é fixado com referência a estimativa de um máximo de refeições a fornecer anualmente.

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 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Promover o alargamento do âmbito geográfico do fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP.
Execução dos 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 420.000 a 465.000 refeições

Objetivos Alcançados

Foi assegurado e validado o fornecimento de refeições através dos protocolos vigentes, que atingiu 430 620 refeições (381 072 em protocolos com despesa e 49 548 sem despesa).
Foi dado seguimento ao trabalho de identificação de parceiros para novos protocolos, tendo sido celebrados 2 protocolos em Setúbal direcionados para os beneficiários ativos.
Foram instaladas duas máquinas de venda automáticas de senhas de refeição no refeitório existente na CCDD Alentejo e, subsequentemente, terminada a venda de senhas na Estalagem de Évora.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR / DA	

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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%; 1 Coordenador técnico: afetação a 40%; 5 Assistentes técnicos: afetação a 45% (3), 25%, 10%; 1 Assistente operacional: afetação a 85%.	Menor	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	1.924.642,61€	1.637.386,06 €	85,07%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:
Ausência prolongada de um assistente operacional, reavaliação da afetação dos recursos disponíveis no âmbito da Divisão, com impacto no assistente técnico com afetação a 25%, e aposentação da coordenadora técnica com efeito a partir de 1 de novembro
Recursos financeiros:
O valor da despesa é fixado com referência a estimativa de um máximo de refeições a fornecer anualmente

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	Generalização do acesso a refeitórios que funcionem no âmbito da administração pública, regional e local			3.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Garantir o acesso dos trabalhadores da administração direta e indireta do Estado a todos os refeitórios que funcionem na esfera das entidades integradas na administração pública não abrangidas pelas atribuições dos SSAP e nas administrações regional e local.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;

Indicador/Meta: Percentagem de refeitórios objeto de protocolo de cooperação considerada a totalidade dos refeitórios abrangíveis / Intervalo de cumprimento entre 70% e 80%. Determinação de refeitório abrangível: Refeitório que reúna condições que permita acomodar o aumento da procura potencial.

Objetivos Alcançados

Foi efetuado levantamento nacional através de contacto com todos os municípios e identificadas as situações passíveis de avaliação para determinação da viabilidade de celebração de protocolo.

Foram iniciados contactos preliminares tendentes à aferição da exequibilidade de formalização de protocolo nas situações identificadas.

Foram realizadas reuniões com as entidades que o entenderam pertinente.

Concluiu-se pela exequibilidade de 10 protocolos, dos quais foram estabelecidos 7:

- Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores da Câmara Municipal de Gondomar;
- Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores do Município de Guimarães;
- Casa do Pessoal da Câmara Municipal da Marinha Grande
- Serviços Sociais e Culturais dos Trabalhadores do Município de Ovar;
- Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores do Município de Santo Tirso;
- Câmara Municipal de Sousel;
- Serviço Social do Pessoal do Município de Torres Vedras.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSGR / DA	

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	1 Técnico superior: afetação a 40%; 2 Assistentes técnicos: afetação a 30%, 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	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 cafeterias/bares			3.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Racionalização e redimensionamento da rede de cafeterias, 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 monitorizada execução dos contratos em vigor e o cumprimento da obrigação de pagamento de prestação mensal pelos cocontratantes.
Foram realizados os procedimentos necessários à manutenção ininterrupta do serviço.
Foi monitorizado o número de refeições fornecidas nas cafeterias que tem condições para assegurar este serviço, ainda que com confeção no exterior, tendo sido fornecidas 72 412 refeições.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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			3.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 assegurado o regular funcionamento do sistema de venda automática de senhas, através do que foram transacionadas 99,50% operações realizadas.

Este sistema foi alargado ao refeitório instalado na CCDD Alentejo, estando em curso avaliação da viabilidade de replicação nos protocolos com maior volume de refeições fornecidas.

Procedeu-se à instalação do sistema no Refeitório n.º 28 - SSAP Faro, com o que passaram a ficar abrangidos todos os refeitórios dos SSAP.

Foi realizado procedimento aquisitivo de componentes.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

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

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	61.500,00 €	49.113,90 €	79,86%

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 da qualidade nos refeitórios sob administração direta dos SSAP			3.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 420 a 460 ações de monitorização.

Objetivos Alcançados

Foi efetuada monitorização presencial da qualidade da prestação do serviço de fornecimento de refeições, tendo sido efetuadas 471 ações.

Foi dada continuidade à intervenção do INSA no controlo microbiológico das condições de confeção e disponibilização das refeições. Foram realizados contactos preliminares com o IPMA e a ASAE tendentes à celebração de protocolos de colaboração.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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% (2), 20% 5 assistentes técnicos: afetação a 100% (4), 20%	Menor	X	Prevista	Maior
------------------------------	--	-------	---	----------	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	40.000,00 €	32.484,30 €	81,21%

Justificação dos Desvios

Recursos humanos:

Necessidade de reafetação de um posto de assistente técnico, com previsão de afetação a 100%.

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			3.7
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 60 a 80 ações de dinamização

Objetivos Alcançados

Foi estabelecido contacto com o IPMA com o intuito de estreitar relação institucional de forma a permitir divulgação de informação pertinente relacionada com os recursos piscícolas utilizados nas ementas disponibilizadas e esclarecimento de questões genericamente suscitadas.

Foi assegurada a introdução de pratos típicos e/ou de gastronomia internacional nas ementas discutidas com o fornecedor de refeições. Foram realizadas 70 ações.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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
	10.000,00 €	1.094,89 €	10,95%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:
O projeto foi executado primordialmente com ações que não implicaram assunção de despesa.

FICHA DE AVALIAÇÃO

				CÓDIGO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumento da eficácia e da eficiência na gestão dos meios e da qualidade dos serviços prestados. Fornecer refeições com qualidade aos beneficiários. Dotar os refeitórios de um ambiente mais dinâmico e agradável.			3
PROJETO/ATIVIDADE	Manutenção dos refeitórios – equipamentos, palamenta e infraestruturas			3.8
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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

Foram identificadas necessidades de intervenção e dado o seguimento necessário para o seu suprimento, tendo sido efetuados e confirmados 284 pedidos de intervenção e concluídos 279 (98,24%).

Na manutenção de equipamentos hoteleiros afetos ao funcionamento dos refeitórios também foi assegurada a responsabilização do fornecedor de refeições:

- 85 intervenções realizadas pela Gertal;
- 135 intervenções e limpeza de condensadores dos equipamentos hoteleiros afetos a 20 refeitórios realizadas pela ICA.

Na manutenção de infraestruturas, acrescem as seguintes intervenções:

- Foi concluída intervenção de limpeza de caixas e depósitos de gordura de acordo com planificação anual
- Refeitório n.º 9 - Filipe Folque - Substituição de elevador desativado por uma plataforma de carga
- Refeitórios n.º 6 - Centro de Saúde de Sete Rios - e n.º 16 - FCT - Substituição de termoacumuladores
- Refeitório n.º 15 - SSAP Porto - Intervenção corretiva no posto de transformação e quadro elétrico

Foi efetuada atualização dos equipamentos hoteleiros disponíveis e procedeu-se à aquisição de equipamentos hoteleiros prioritários.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 €	72.384,39 €	96,51%

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	Obras de beneficiação e reapetrechamento de refeitórios.			3.9
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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 realizadas intervenções nos refeitórios:

- n.º 5 - Palácio Foz;
- n.º 18 - Complexo da Educação - 24 de julho.

Foi retomada articulação com o IGFEJ, IP para a requalificação concertada do refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça de Lisboa, de que resultou a atualização dos cadernos de encargos das empreitadas e reagendamento da intervenção a realizar pelos SSAP para 2019 dada a imprescindibilidade de realização prévia da intervenção a cargo do IGFEJ, IP, cuja operacionalização se encontra em curso.

Foram concretizadas as necessidades a suprir com a requalificação do n.º 14 - Direção de Finanças de Lisboa, cuja realização, atendendo ao regime de acesso exclusivo, carece de prévia articulação com esta entidade, com especial enfoque sobre a assunção da despesa associada.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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%.	Menor	Prevista	X	Maior
-------------------------------------	--	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	280.000,00 €	130.612,72 €	46,65%

Justificação dos Desvios

Recursos financeiros:

A execução financeira abaixo do estimado decorre diretamente do adiamento da intervenção prevista no refeitório n.º 31 - Palácio da Justiça de Lisboa, cuja realização foi reagendada para 2019.

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			4.1
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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: 1. Realização das restantes 70% de entrevistas, face ao n.º de trabalhadores dos SSAP- ponderação 50%;
2. Entrega de relatório final até 31 de dezembro de 2018 – ponderação 50%.

Objetivos Alcançados

Realização de entrevistas aos trabalhadores dos SSAP - 70% (65 entrevistas);
Entrega do relatório a 27/12

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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	X	Prevista	Maior
-------------------------------------	---	-------	---	----------	-------

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

Justificação dos Desvios

Atento o deficit de recursos humanos, nomeadamente, de assistentes técnicos na DPB, o projeto foi realizado apenas com dois técnicos superiores.

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			4.2
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Promover os SSAP através da melhoria da comunicação externa.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários, potenciais beneficiários e organismos da Administração Pública Central;

Indicadores/Metas:

1. Elaboração de mini vídeos de promoção dos SSAP nas áreas de Apoio Social e Subsídios (DAS) e na Alimentação (DA) – P= 60%;
2. Análise e elaboração de proposta de uniformização de conteúdos escritos nos vários meios de comunicação dos SSAP promovendo a utilização de uma linguagem comum – Elaboração de proposta de uniformização entre junho e setembro - P= 40%.

Objetivos Alcançados

Foram elaborados 6 mini vídeos nas seguintes áreas: ação social; alimentação; atividades socioculturais; apartamentos de Oeiras; Estalagem de Évora e Casa Alice Félix.
Foi elaborada proposta de uniformização de conteúdos na data prevista.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

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

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	Qualificação dinâmica dos trabalhadores dos SSAP			4.3
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Qualificar os trabalhadores dos SSAP com ações de formação a medida, através da Comissão Nacional de Proteção de Dados, Entidades de Âmbito social e Solidário, entre outras e Recursos internos dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Trabalhadores dos SSAP

Indicador/Meta: Garantir a qualificação de 85% dos trabalhadores dos SSAP, com destaque em matérias relacionadas com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, Acidentes de Trabalho nas vertentes de Prevenção e Regime jurídico aplicável, e, Ação Social na vertente de identificação de fatores de vulnerabilidade/risco social e melhoria da utilização dos recursos internos existentes.

Objetivos Alcançados

Foi garantida a qualificação de 85% dos trabalhadores dos SSAP (102), com referência aos efetivos em 31.12.2017 (120).

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPB	DSAS/DSGR

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	1 técnico superior: afetação a 40%	Menor	X	Prevista	Maior
	1 assistente técnico: afetação a 10%				

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	17.000,00€	12.710,35 €	74,77%

Justificação dos Desvios

Havendo deficit de assistentes técnicos para afetar a este projeto, o mesmo foi realizado por um técnico superior.

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	Plano estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP - 2019/2021			4.4
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	junho de 2018

Objetivos Específicos

Definir estratégias para inovar e diversificar a prossecução da Ação Social Complementar assegurada pelos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Beneficiários dos SSAP;

Indicador/Meta: Entrega do Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP - 2019/2021 entre 15 e 30 junho.

Objetivos Alcançados

O Plano Estratégico para a Ação Social Complementar dos SSAP foi concluído na data prevista, com o contributo de todos os dirigentes destes Serviços.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
-------------------	---------------	-----------------	------------	------------------

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

Afetação de Recursos Humanos	Dirigentes Intermédios.	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 <i>upgrade</i> tecnológico e funcional ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Beneficiário (SIGERB) – fase II			4.5
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

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.
Implementar a renovação do SIGERB em conjunto com as restantes unidades orgânicas dos SSAP.

Âmbito, Indicador(es) e Meta(s)

Âmbito: Geral

Indicador/Meta: Implementar a renovação do SIGERB entre 15 de novembro e 15 de dezembro

Objetivos Alcançados

Disponibilização do Novo Portal Público - fase concluída a 100%;
Disponibilização Funcionalidades alvo de melhoria: fase desenvolvida a 20%;
Disponibilização Novas Funcionalidades: fase desenvolvida a 20%.
A execução material do projeto cifra-se em cerca de 47%, sendo a correspondente execução financeira face ao valor do contrato (219.550,08€) de 40%.

Serviço Responsável	Outros Serviços Intervenientes
DSAG / DPTTI	Entidades externas/DPTTI/DSAS/DSGR

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	244.770,00€	87.820,03 €	36%

Justificação dos Desvios

A primeira fase entrou efetivamente em produção em dezembro, com a disponibilização do novo layout do portal após atualização do motor de base de dados. A segunda fase está a decorrer com o desenvolvimento de módulos transversais a todo o sistema, e relativamente à terceira fase, foi implementado o módulo de gestão de protocolos.
O desvio ficou a dever-se à complexidade técnica do projeto em si, e da constante e exigente articulação entre as várias entidades envolvidas.
A afetação de RH foi maior, quer na parte especialista de informática e técnico de informática, quer na representação por parte da representante da DPB.

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			4.6
CALENDARIZAÇÃO	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018

Objetivos Específicos

Diminuir o grau de obsolescência do parque de microinformática afeto à formação sénior em TIC, salas de informática dos Centros de convívio 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 33%): Reequipamento de uma sala de formação com substituição de computadores com mais de 4 anos = 12;

Indicador/Meta 2 (ponderação 33%): Reequipamento das salas de informática existentes nos centros de convívio com substituição de computadores com mais de 4 anos = 20;

Indicador/Meta 3 (ponderação 34%): Taxa de renovação de postos de trabalho dos trabalhadores dos SSAP: 20% (n.º de pc's com mais de 4 anos).

Objetivos Alcançados

Houve necessidade de adaptar o plano de reequipamento previsto por forma a acomodar o equipamento entregue já neste ano mas relativo ao procedimento aquisitivo (UMC) de 2017. Com esta reformulação, foram reequipadas
2 salas de formação (26 PC)
4 salas de informática nos centros de convívio (12 PC)
18% de postos de trabalho (23 PC)
No total foram abrangidos 61 postos de trabalho.

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

Realização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018
------------	--------	-----------------	-----	------------------

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 5%; 2 Técnicos de informática: afetação a 7%	Menor	Prevista	X	Maior
------------------------------	---	-------	----------	---	-------

Afetação de Recursos Financeiros	Estimado	Executado	% da Previsão
	40.000,00€	35.486,53 €	89%

Justificação dos Desvios

Os indicadores foram reformulados e numa avaliação global onde se previa a renovação de 58 postos, foram reequipados 61 postos.

Projeto/Atividade	ATIVIDADES NÃO ENQUADRADAS EM PROGRAMAS						
Serviço Responsável	DSAG/DSAS/DSGR						
Calendarização	Início	janeiro de 2018	Fim	dezembro de 2018			
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;						X	
4. Gerir o encerramento contabilístico e de prestação de contas;						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 (<i>helpdesk</i>);						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