



PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

2016

v1.4

Gabinete de Planeamento e Estratégia
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

Versão	1.4
Data	8 de janeiro de 2017
Autor	Susana Silva GPE/UPCG
Responsável	Tânia Fernandes GPE/UPCG
	Instituto da Segurança Social, I.P.
	Gabinete de Planeamento e Estratégia
Contactos	Av. da República, n.º 4, 3º andar
	1069-062 Lisboa
	T: 300 510 997
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Preâmbulo	4
Glossário	4
Apresentação	5
Missão, Visão e Valores	6
Tipificação dos Principais Serviços Prestados	7
Recursos Humanos	8
Recursos Financeiros	8
Macro processos	9
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos	9
Processo de Planeamento e Controlo de Gestão	10
Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisitos de Negócio	11
Detalhe dos indicadores	
OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social	12
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	13
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	16
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	19
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	22
OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	31
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	32
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	36
2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas	39
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	41
2.5 Controlar a gestão de contribuições	43
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	45
2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo	47
OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes	49
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	50
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	53
3.3 Aumentar a resolução no primeiro contacto	57
OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	59
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	60
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	62
4.3 Melhorar as condições de trabalho	64
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	66
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços	68
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	69
5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	73
5.3 Controlar a execução do Orçamento	75
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	77
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	82
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	87
5.7 Racionalização de recursos	89

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2016.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2016 do ISS, IP.

GLOSSÁRIO

APO	• Administração, Património e Obras
AGI	• Análise e Gestão da Informação
AQGR	• Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
CGC	• Comunicação e Gestão do Cliente
DSP	• Desenvolvimento Social e Programas
FISC	• Fiscalização
GCF	• Gestão e Controlo Financeiro
JC	• Jurídico e Contencioso
PC	• Prestações e Contribuições
PD	• Prestações Diferidas
PE	• Planeamento e Estratégia
RH	• Recursos Humanos
RP	• Riscos Profissionais
PPRCIC	• Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PPCFECP	• Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional

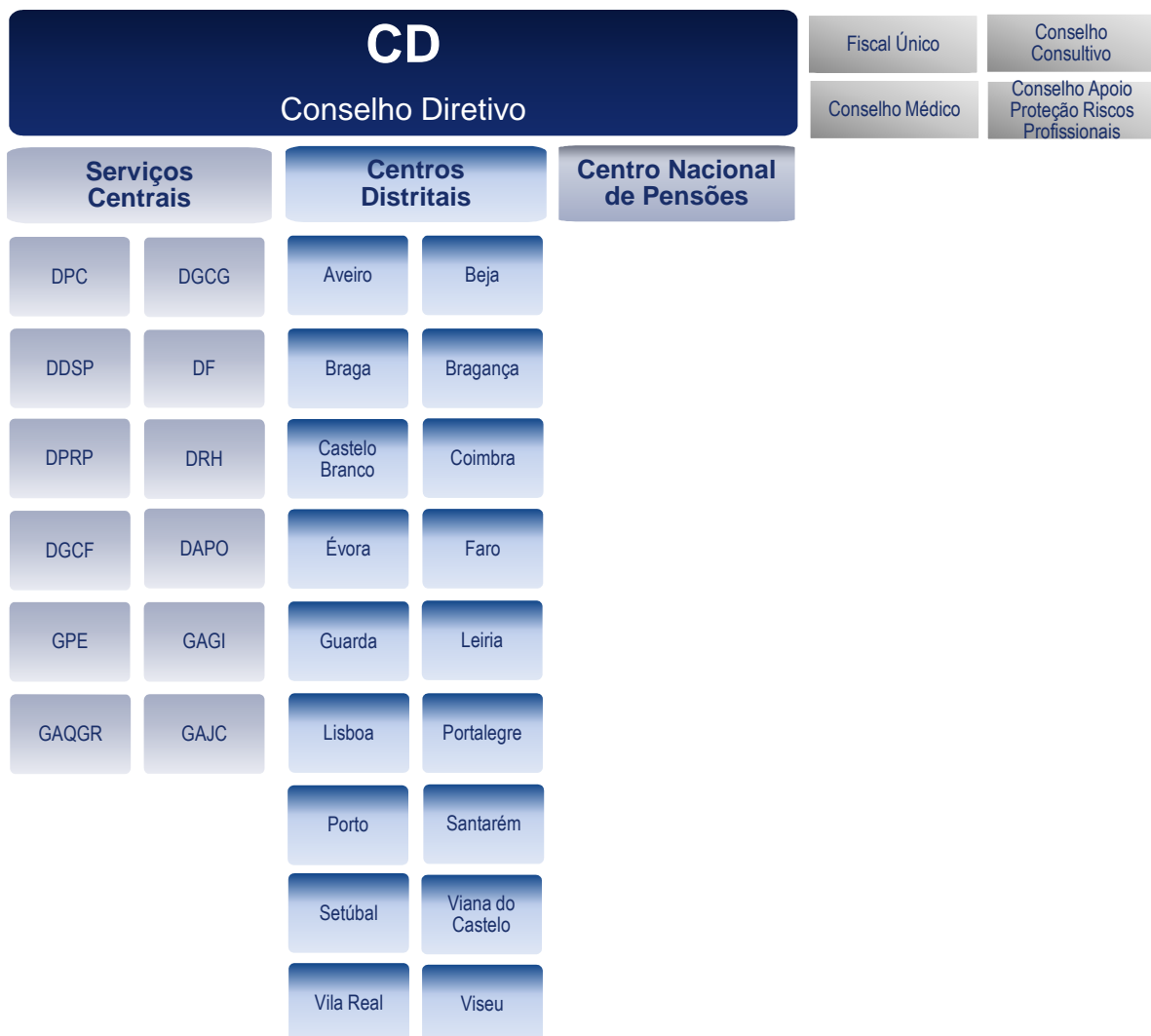
APRESENTAÇÃO

O Instituto da Segurança Social, IP é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira).

A estrutura orgânica compreende:

- Serviços Centrais,
- Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões

Os Serviços estão organizados em Áreas Operacionais, Áreas de Administração Geral e Áreas de Apoio Especializado.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

	<p>Missão</p>	<p>Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.</p>	
 	<p>Visão</p>	<p>Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.</p>	<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> Rigor Diferenciação positiva Equidade social Ética Respeito
	<p>Política da Qualidade</p>	<p>Satisfazer as necessidades e expectativas do cidadão e da cidadã, do e da cliente e das partes interessadas do ISS, IP. Compromissos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustentar resultados equilibrados • Acrescentar valor para os/as clientes • Liderar com visão, inspiração e integridade • Ter êxito através do talento das pessoas • Aproveitar a criatividade e a inovação • Construir um futuro sustentável • Desenvolver a capacidade organizacional • Gerir com agilidade 	
    	<p>Política de Responsabilidade Social</p>	<p>Promover de forma ética e transparente os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente. Compromissos: Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestação de Contas e responsabilidade - Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente • Transparência - Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto • Comportamento ético - Assegurar o compromisso de todos/as e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas. • Promover uma gestão responsável dos recursos naturais • Respeito pelos interesses das partes interessadas - Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem estar e saúde dos seus trabalhadores e trabalhadoras • Respeito pelo Estado de Direito - Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associados ao desenvolvimento das atividades • Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento - Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS • Direitos Humanos - Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos 	
      	<p>Política de Gestão de Risco</p>	<p>Otimizar a capacidade para alcançar os objetivos estratégicos bem como minimizar o impacto potencial dos riscos nos resultados, assegurando uma gestão eficaz e eficiente, através da identificação, análise, avaliação, tratamento e monitorização dos riscos de acordo com as melhores práticas reconhecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cria e protege valor - Contribui para a realização dos objetivos e para a melhoria do desempenho • É parte integrante de todos os processos organizacionais • É parte da tomada de decisões - Apoia a tomada de decisão e a priorização de ações • Aborda explicitamente a incerteza - Tem em consideração a incerteza, a sua natureza e tratamento • É sistemática, estruturada e oportuna - Contribui para a eficiência e resultados consistentes, comparáveis e confiáveis • Baseia-se nas melhores informações disponíveis - Considera dados históricos, feedback das partes interessadas, observações e previsões • É feita sob medida - Está alinhada com o contexto interno e externo da organização e com o perfil do risco • Considera fatores humanos e culturais - Considera fatores humanos que podem facilitar ou dificultar a realização dos objetivos • É transparente e inclusiva - Envolve as partes interessadas e assegura que permanece pertinente e atualizada • É dinâmica, iterativa e capaz de reagir a mudanças - Percebe e reage às mudanças no contexto interno e externo do conhecimento organizacional • Facilita a melhoria contínua da organização 	

TIPIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

Sistema de Proteção Social de Cidadania

Subsistema de ação social

Tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

Subsistema de proteção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

Sistema Complementar


Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

O regime público de capitalização é um regime de adesão voluntária individual, cuja organização e gestão é da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da proteção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa coletiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

RECURSOS HUMANOS



	2016	2015	2010	2005
ISS,IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	7.318	8.285	11.720	15.932
Masculino	1.322	1.473	2.128	3.301
Feminino	5.996	6.812	9.592	12.631

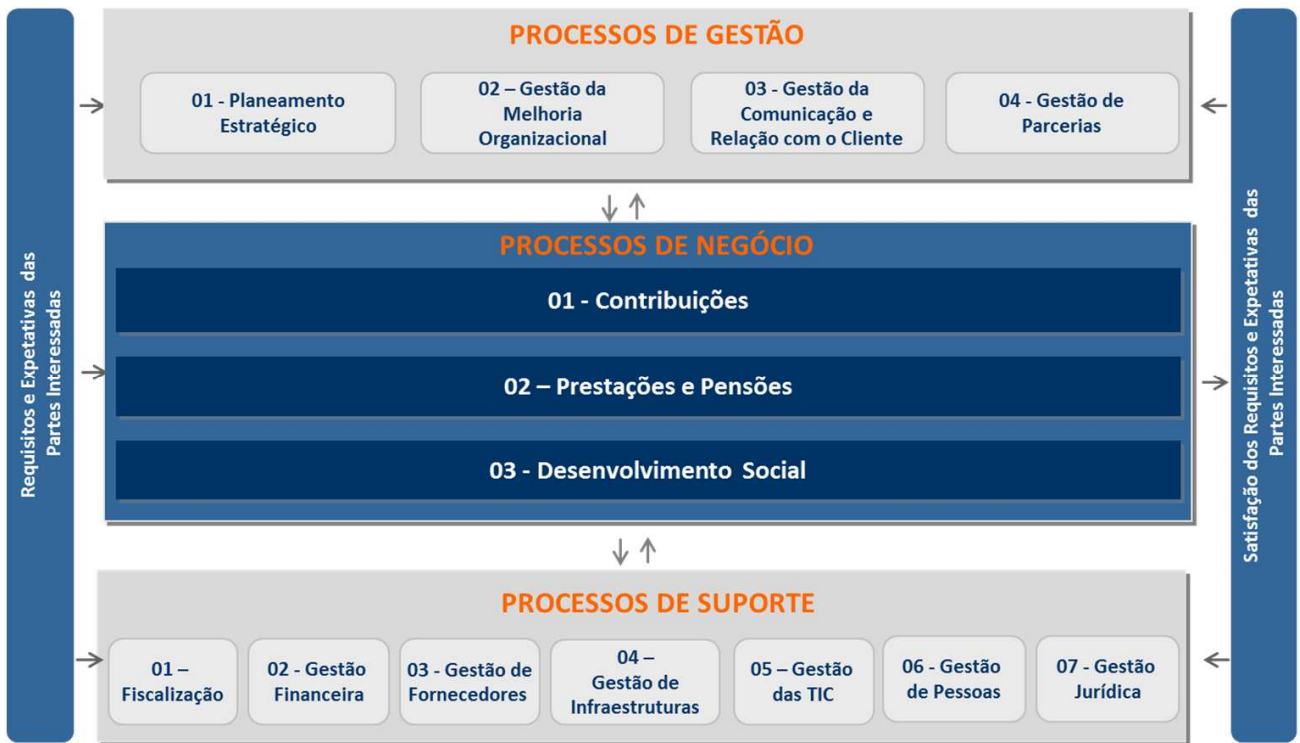
RECURSOS FINANCEIROS



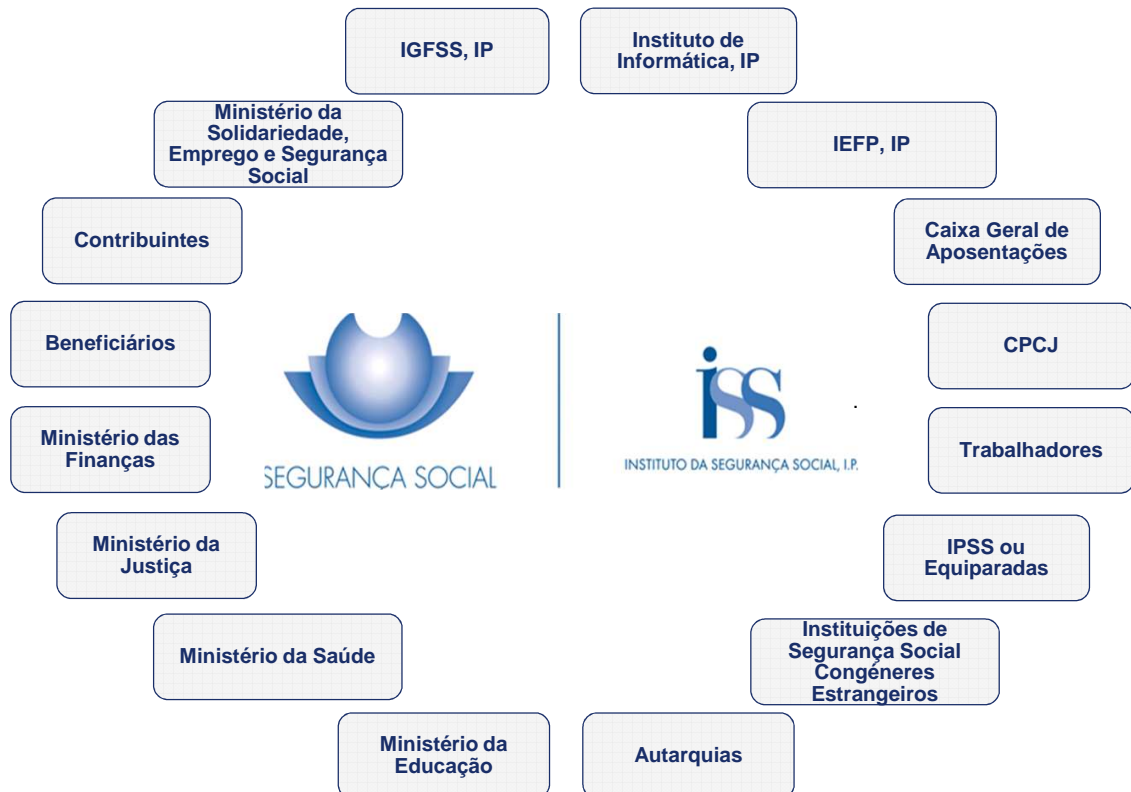
	2016 (orçamento proposto)	2015	2010	2005
ISS, IP	22.382,8	21.841,4	21.102,4	15.400,0
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.036,1	6.909,8	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.592,9	1.544,9	1.660,7	1.176,4
Solidariedade	4.322,7	4.278,6	4.573,8	2.657,9
Proteção Familiar	1.120,5	1.086,3	1.579,0	1.373,3
Sistema Previdencial (1)	15.127,5	14.718,0	12.967,7	9.945,8
Administração	219,3	213,7	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais

MACRO PROCESSOS



CONTEXTO EXTERNO - STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



N - 1												N														
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez			
									PE																	
									Elaboração PAF, QUAR e PAISS																	
												Monitorização e avaliação mensal dos resultados														
												Aval e Rel Atv ano N - 1														
														*								*				
															**						**					

Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
* Análise acumulada global			
mar	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades	CD e SC
set	Início do processo de planeamento do ano seguinte	Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico	CD, CDist e SC
** Análise da gestão de topo			
mai e jul	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas	CD e SC

INDICADORES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITO DE NEGÓCIO

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais												Total		
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH		RP	RSI
1	Assegurar a proteção e inclusão social		2			12	1			9	7			4	2	37
	1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		2			2										4
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					3	1									4
	1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					5										5
	1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					2				9	7			4	2	24
2	Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	1					5	2		10	1			1		20
	2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3						7
	2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						2									4
	2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas									2				1		3
	2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas							2			1					3
	2.5 Controlar a gestão de contribuições									2						2
	2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições															-
	2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	1								2						3
	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo									1						1
3	Assegurar a satisfação dos e das clientes				11	1				1						13
	3.1 Assegurar a qualidade do atendimento				4											4
	3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente				6	1				1						8
	3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto				1											1
4	Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores				1									7		8
	4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização													2		2
	4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização				1									1		2
	4.3 Melhorar as condições de trabalho													1		1
	4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras													3		3
5	Aumentar a eficiência dos serviços	10	4	4	5	1		3	6	2		3	1	1		40
	5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	2							4	2					1	9
	5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3														3
	5.3 Controlar a execução do Orçamento		1						1							2
	5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	2	1			1		1	2			3				10
	5.5 Otimizar os processos do ISS,IP		1	4	5			1					1			12
	5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	3														3
	5.7 Racionalização de recursos		1													1
Total Geral		11	6	4	17	14	6	5	6	22	8	3	8	6	2	118
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	RSI	Total

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisitos de Negócio

- 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
- 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
- 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
- 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.1

Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	0.1	A2	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido
APO	0.1	A4	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc)
DSP	0.8	A9	Implementação do plano de transição das Amas enquadradas pelo ISS,I.P. face ao novo enquadramento legal
DSP	4.1	A2.1	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

RN 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Designação	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido		
Indicador	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres Emitidos no Prazo} / \text{Total Pedidos Pareceres Licenciamentos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC	10-A25	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Designação	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc)		
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo . (Ref: 20 dias uteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo} / \text{Total Pareceres e relatórios para Programas de Investimento}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC	10-A25	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Designação	Implementação do plano de transição das Amas enquadradas pelo ISS,I.P. face ao novo enquadramento legal		
Indicador	N.º de amas enquadradas pelo ISS,I.P. que transitam para o novo regime legal		
Fórmula	N.º de amas enquadradas pelo ISS,I.P. que transitam para o novo regime legal		
Data Início	abr	Data Fim	ago
Responsável	Paulo Santos e Ana Paula Alves		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.8	A9	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	139	174	125
Aveiro	-	-	-
Beja	-	-	-
Braga	39	49	126
Bragança	6	8	133
Castelo Branco	3	4	133
Coimbra	9	12	133
Évora	3	4	133
Faro	1	2	200
Guarda	-	-	-
Leiria	-	-	-
Lisboa	13	17	131
Portalegre	4	5	125
Porto	55	69	125
Santarém	-	-	-
Setúbal	-	-	-
Viana do Castelo	5	6	120
Vila Real	-	-	-
Viseu	1	2	200
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Designação	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
------------	-----------------------------------------------------------------

Indicador	Grau de concretização do programa
-----------	-----------------------------------

Fórmula	N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100
---------	---------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez
-------------	-----	----------	-----

Frequência de Monitorização	Trimestral
-----------------------------	------------

Responsável	NPDI/Equipa
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A2.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	96,3%	97,9%	102
Aveiro	98,7%	100%	101
Beja	85,7%	100%	117
Braga	96,2%	98,1%	102
Bragança	-	-	-
Castelo Branco	-	-	-
Coimbra	96,6%	-	-
Évora	100%	-	-
Faro	-	-	-
Guarda	-	-	-
Leiria	94,9%	97,4%	103
Lisboa	94,4%	-	-
Portalegre	-	-	-
Porto	95,5%	97%	102
Santarém	91,7%	95,8%	104
Setúbal	90,2%	92,7%	103
Viana do Castelo	100%	-	-
Vila Real	-	-	-
Viseu	100%	-	-
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.2

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	0.1	A3.5	Celebração de acordos de cooperação no âmbito da intervenção precoce que foram identificados no levantamento de necessidades realizado no ano anterior
DSP	0.6	A1	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação
DSP	0.6	A2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento
FISC	0.4	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Celebração de acordos de cooperação no âmbito da intervenção precoce que foram identificados no levantamento de necessidades realizado no ano anterior		
Indicador	% de acordos de cooperação de Intervenção Precoce celebrados face ao levantamento de necessidades efetuado no ano anterior		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de acordos de cooperação de Intervenção Precoce celebrados} / N^{\circ} \text{ de total de acordos de cooperação de intervenção precoce a celebrar de acordo com o levantamento de necessidades efetuado no ano anterior}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Paula Alves e Paulo Santos		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.1	A3.5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação		
Indicador	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação} / N^{\circ} \text{ de respostas sociais com acordo de cooperação}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Paulo Santos		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A1	1.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	55%	110
Aveiro	55,1%	60,0%	109
Beja	55,1%	60,3%	109
Braga	40,0%	45,1%	113
Bragança	60,1%	65,2%	109
Castelo Branco	60,1%	65,1%	108
Coimbra	55,1%	60,0%	109
Évora	50,0%	55,0%	110
Faro	55,1%	60,0%	109
Guarda	55,1%	60,1%	109
Leiria	55,0%	60,1%	109
Lisboa	40,0%	45,0%	112
Portalegre	59,1%	64,1%	108
Porto	50,0%	55,0%	110
Santarém	55,1%	60,1%	109
Setúbal	40,0%	45,0%	113
Viana do Castelo	50,1%	55,0%	110
Vila Real	50,0%	55,1%	110
Viseu	50,1%	55,1%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento		
Indicador	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos} / N^{\circ} \text{ de respostas sociais licenciadas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Paulo Santos		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A2	1.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	120
Aveiro	50,9%	60,4%	119
Beja	58,3%	66,7%	114
Braga	46,7%	60,0%	129
Bragança	55,6%	66,7%	120
Castelo Branco	56,7%	66,7%	118
Coimbra	56,1%	65,2%	116
Évora	55,9%	61,0%	109
Faro	56,2%	65,8%	117
Guarda	56,0%	68,0%	121
Leiria	55,6%	60,5%	109
Lisboa	50,0%	60,0%	120
Portalegre	50,0%	64,3%	129
Porto	50,0%	65,1%	130
Santarém	55,7%	60,4%	108
Setúbal	40,1%	50,0%	125
Viana do Castelo	47,8%	65,2%	136
Vila Real	50,0%	60,5%	121
Viseu	56,5%	60,9%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN
1.2

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.4	I1	

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.
------------	--------------------------------------------------------------------------------

Indicador	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais
-----------	---------------------------------------------------------

Fórmula	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais
---------	--------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Zélia Brito
-------------	-------------

PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	----------------	-------------------------------------

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.757	1.933	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.3

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	4.1	A1.11	CLDS 3G
DSP	4.1	A1.12	RLIS
DSP	4.1	A1.13	Emissão das decisões técnicas, por procedimento concursal
DSP	4.1	A1.14	Emissão do parecer de análise das contestações
DSP	4.1	A1.15	Emissão de Decisões técnicas dos Pedidos de Alteração

RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	CLDS 3G		
Indicador	Percentagem de participantes nas ações dos CLDS3G		
Fórmula	(Nº de Participantes nas ações dos CLDS3G/N.º Participantes aprovados)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPD		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.11	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1%	1,5%	150
Aveiro	1%	1,5%	150
Beja	1%	1,5%	150
Braga	1%	1,5%	150
Bragança	1%	1,5%	150
Castelo Branco	1%	1,5%	150
Coimbra	1%	1,5%	150
Évora	1%	1,5%	150
Faro	-	-	-
Guarda	1%	1,5%	150
Leiria	1%	1,5%	150
Lisboa	1%	1,5%	150
Portalegre	1%	1,5%	150
Porto	1%	1,5%	150
Santarém	1%	1,5%	150
Setúbal	1%	1,5%	150
Viana do Castelo	1%	1,5%	150
Vila Real	1%	1,5%	150
Viseu	1%	1,5%	150
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	RLIS		
Indicador	Percentagem de Planos de Intervenção Concluídos		
Fórmula	(Nº de Planos de Intervenção Concluídos / Nº de Planos de Intervenção Previstos)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPD		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.12	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25%	30%	120
Aveiro	25%	30%	120
Beja	-	-	-
Braga	25%	30%	120
Bragança	25%	30%	120
Castelo Branco	25%	30%	120
Coimbra	25%	30%	120
Évora	25%	30%	120
Faro	-	-	-
Guarda	25%	30%	120
Leiria	25%	30%	120
Lisboa	-	-	-
Portalegre	25%	30%	120
Porto	25%	30%	120
Santarém	25%	30%	120
Setúbal	25%	30%	120
Viana do Castelo	25%	30%	120
Vila Real	25%	30%	120
Viseu	25%	30%	120
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	Emissão das decisões técnicas, por procedimento concursal		
Indicador	% de Emissão das decisões técnicas no prazo fixado em aviso de abertura		
Fórmula	(N.º de decisões técnicas efetuadas no prazo máximo estabelecido/N.º de candidaturas entradas)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPD e CDIST		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.13	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	Emissão do parecer de análise das contestações		
Indicador	% de Emissão de parecer de análise das contestações no prazo fixado (5 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ de Pareceres emitidos de análise das contestações no prazo estabelecido} / N.º \text{ de contestações entradas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPDI e CDIST		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.14	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	Emissão de Decisões técnicas dos Pedidos de Alteração		
Indicador	% de Emissão de decisões de pedidos de alteração no prazo fixado (10 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ de Decisões de Alteração efetuadas no prazo máximo estabelecido} / N.º \text{ de Pedidos de alteração entrados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPDI e CDIST		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.15	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.4

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RSI	0.1	I1	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI
DSP	0.3	A4.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI
PC	0.3	A9.1.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
RSI	0.2	I1	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI
DSP	0.3	A5.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI
PC	0.3	A9.4.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
PC	0.1	A1	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP
PC	0.3	A2.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
PC	0.3	A2.2	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
PC	0.3	A3.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença
PC	0.3	A4.1	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família
PC	0.3	A4.2	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal
PC	0.3	A5	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
PD	0.1	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
PD	0.2	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
PD	0.3	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
PD	0.4	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI
PD	0.5	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
PD	0.5	A3	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
PD	0.6	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
RP	0.1	A1	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa
RP	0.1	A2	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências
RP	0.1	A3	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional
RP	0.2	A2	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI		
Indicador	Percentagem de requerimentos deferidos até 60 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de novos requerimentos com deferimento até 60 dias} / N.º \text{ de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC		PPCFECP	
Frequência de Monitorização	Mensal		

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RSI	0.1	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI		
Indicador	Percentagem de CI assinados até 35 dias após o envio ao NLI		
Fórmula	$(N.º \text{ de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido} / N.º \text{ de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Patrícia Serra		
PPRCIC		PPCFECP	
Frequência de Monitorização	Mensal		

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A4.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção		
Indicador	Percentagem de novos requerimentos deferidos até 25 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção		
Fórmula	$(N.º \text{ de novos requerimentos com deferimento até ao prazo definido} / N.º \text{ de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC		PPCFECP	
Frequência de Monitorização	Mensal		

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.1.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI		
Indicador	Percentagem de requerimentos de renovação deferidos até 30 dias		
Fórmula	(N.º de requerimentos de renovação com deferimento ao prazo definido / N.º de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc) *100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RSI	0.2	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	109
Aveiro	55%	60%	109
Beja	55%	60%	109
Braga	55%	60%	109
Bragança	55%	60%	109
Castelo Branco	55%	60%	109
Coimbra	55%	60%	109
Évora	55%	60%	109
Faro	55%	60%	109
Guarda	55%	60%	109
Leiria	55%	60%	109
Lisboa	55%	60%	109
Portalegre	55%	60%	109
Porto	55%	60%	109
Santarém	55%	60%	109
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	55%	60%	109
Vila Real	55%	60%	109
Viseu	55%	60%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI		
Indicador	Percentagem de CI assinados até 18 dias após o envio ao NLI		
Fórmula	(N.º de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido/ N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Patrícia Serra		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A5.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	65%	118
Aveiro	55%	65%	118
Beja	55%	65%	118
Braga	55%	65%	118
Bragança	55%	65%	118
Castelo Branco	55%	65%	118
Coimbra	55%	65%	118
Évora	55%	65%	118
Faro	55%	65%	118
Guarda	55%	65%	118
Leiria	55%	65%	118
Lisboa	55%	65%	118
Portalegre	55%	65%	118
Porto	55%	65%	118
Santarém	55%	65%	118
Setúbal	55%	65%	118
Viana do Castelo	55%	65%	118
Vila Real	55%	65%	118
Viseu	55%	65%	118
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção		
Indicador	Percentagem de requerimentos de renovação deferidos até 12 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção		
Fórmula	(N.º de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido/ N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcđ, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc) *101		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Estrela Vitorino		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.4.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	109
Aveiro	55%	60%	109
Beja	55%	60%	109
Braga	55%	60%	109
Bragança	55%	60%	109
Castelo Branco	55%	60%	109
Coimbra	55%	60%	109
Évora	55%	60%	109
Faro	55%	60%	109
Guarda	55%	60%	109
Leiria	55%	60%	109
Lisboa	55%	60%	109
Portalegre	55%	60%	109
Porto	55%	60%	109
Santarém	55%	60%	109
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	55%	60%	109
Vila Real	55%	60%	109
Viseu	55%	60%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP		
Indicador	Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)		
Fórmula	N.º médio de dias entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Arlindo Cardoso		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	57	54	105
Aveiro	61	58	105
Beja	43	41	105
Braga	61	58	105
Bragança	43	41	105
Castelo Branco	43	41	105
Coimbra	59	56	105
Évora	43	41	105
Faro	59	56	105
Guarda	43	41	105
Leiria	59	56	105
Lisboa	61	58	105
Portalegre	43	41	105
Porto	61	58	105
Santarém	59	56	105
Setúbal	61	58	105
Viana do Castelo	43	41	105
Vila Real	43	41	105
Viseu	59	56	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego		
Indicador	Percentagem de de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias} / \text{Total de requerimentos deferidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Arlindo Cardoso		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A2.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego		
Indicador	Percentagem de de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias} / \text{Total de requerimentos deferidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Arlindo Cardoso		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A2.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	82%	109
Aveiro	75%	82%	109
Beja	75%	82%	109
Braga	75%	82%	109
Bragança	75%	82%	109
Castelo Branco	75%	82%	109
Coimbra	75%	82%	109
Évora	75%	82%	109
Faro	75%	82%	109
Guarda	75%	82%	109
Leiria	75%	82%	109
Lisboa	75%	82%	109
Portalegre	75%	82%	109
Porto	75%	82%	109
Santarém	75%	82%	109
Setúbal	75%	82%	109
Viana do Castelo	75%	82%	109
Vila Real	75%	82%	109
Viseu	75%	82%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença

Indicador Percentagem de processos deferidos até 17 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 17 dias} / \text{Total de processos deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Arlindo Cardoso

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A3.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	97%	102
Aveiro	95%	97%	102
Beja	95%	97%	102
Braga	95%	97%	102
Bragança	95%	97%	102
Castelo Branco	95%	97%	102
Coimbra	95%	97%	102
Évora	95%	97%	102
Faro	95%	97%	102
Guarda	95%	97%	102
Leiria	95%	97%	102
Lisboa	95%	97%	102
Portalegre	95%	97%	102
Porto	95%	97%	102
Santarém	95%	97%	102
Setúbal	95%	97%	102
Viana do Castelo	95%	97%	102
Vila Real	95%	97%	102
Viseu	95%	97%	102
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família

Indicador Percentagem de de processos deferidos até 25 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 25 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.3	A4.1	9.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal

Indicador Percentagem de de processos deferidos até 25 dias

Fórmula $(N.º \text{ Processos Deferidos até 25 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Estrela Vitorino

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A4.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	75%	107
Aveiro	70%	75%	106
Beja	70%	75%	106
Braga	70%	75%	106
Bragança	70%	75%	106
Castelo Branco	70%	75%	106
Coimbra	70%	75%	106
Évora	70%	75%	106
Faro	70%	75%	106
Guarda	70%	75%	106
Leiria	70%	75%	106
Lisboa	70%	75%	106
Portalegre	70%	75%	106
Porto	70%	75%	106
Santarém	70%	75%	106
Setúbal	70%	75%	106
Viana do Castelo	70%	75%	106
Vila Real	70%	75%	106
Viseu	70%	75%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	Porcentagem de processos deferidos até 40 dias
-----------	------------------------------------------------

Fórmula	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 40 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Estrela Vitorino
-------------	------------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	80%	107
Aveiro	75%	80%	107
Beja	75%	80%	107
Braga	75%	80%	107
Bragança	75%	80%	107
Castelo Branco	75%	80%	107
Coimbra	75%	80%	107
Évora	75%	80%	107
Faro	75%	80%	107
Guarda	75%	80%	107
Leiria	75%	80%	107
Lisboa	75%	80%	107
Portalegre	75%	80%	107
Porto	75%	80%	107
Santarém	75%	80%	107
Setúbal	75%	80%	107
Viana do Castelo	75%	80%	107
Vila Real	75%	80%	107
Viseu	75%	80%	107
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
------------	---------------------------------------------------------------------------

Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
-----------	-----------------------------------------------------

Fórmula	$[\text{Somatório (tempo médio deferimento de cada mês} \times \text{n}^\circ \text{ total processos de cada mês)} / \text{Somatório do total de processos de cada um dos meses}]$
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Miguel Sá
-------------	-----------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.1	A1	10.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	60	54	110
Aveiro	12	10	117
Beja	17	15	112
Braga	30	27	110
Bragança	10	9	110
Castelo Branco	10	9	110
Coimbra	22	19	114
Évora	15	13	113
Faro	23	20	113
Guarda	15	13	113
Leiria	10	9	110
Lisboa	11	9	118
Portalegre	14	12	114
Porto	22	19	114
Santarém	16	14	113
Setúbal	20	18	110
Viana do Castelo	20	18	110
Vila Real	10	9	110
Viseu	15	13	113
CNP	40	36	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
------------	-------------------------------------------------------------------

Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
-----------	-----------------------------------------------------

Fórmula	$(\text{Somatório (tempo médio deferimento de cada mês} \times \text{n}^\circ \text{ total processos de cada mês)} / \text{Somatório do total de processos de cada um dos meses})$
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Miguel Sá
-------------	-----------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.2	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	143	128	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	141	126	111
Bragança	72	64	111
Castelo Branco	22	19	114
Coimbra	100	90	110
Évora	51	45	112
Faro	90	81	110
Guarda	85	76	111
Leiria	105	94	110
Lisboa	138	124	110
Portalegre	82	73	111
Porto	77	69	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	80	72	110
Viseu	85	76	111
CNP	43	38	112
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	(Somatório (tempo médio deferimento de cada mês * nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.3	A1	10.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55	49	111
Aveiro	20	18	110
Beja	15	13	113
Braga	20	18	110
Bragança	12	10	117
Castelo Branco	10	9	110
Coimbra	18	16	111
Évora	13	11	115
Faro	18	16	111
Guarda	16	14	113
Leiria	12	10	117
Lisboa	18	16	111
Portalegre	12	10	117
Porto	20	18	110
Santarém	20	18	110
Setúbal	20	18	110
Viana do Castelo	20	18	110
Vila Real	11	9	118
Viseu	16	14	113
CNP	39	35	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI		
Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias		
Fórmula	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.4	A1	10.3

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	94%	111
Aveiro	85%	94%	111
Beja	85%	94%	111
Braga	85%	94%	111
Bragança	85%	94%	111
Castelo Branco	85%	94%	111
Coimbra	85%	94%	111
Évora	85%	94%	111
Faro	85%	94%	111
Guarda	85%	94%	111
Leiria	85%	94%	111
Lisboa	85%	94%	111
Portalegre	85%	94%	111
Porto	85%	94%	111
Santarém	85%	94%	111
Setúbal	85%	94%	111
Viana do Castelo	85%	94%	111
Vila Real	85%	94%	111
Viseu	85%	94%	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	(Somatório (tempo médio deferimento de cada mês * nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	37	33	111
Aveiro	55	49	111
Beja	30	27	110
Braga	18	16	111
Bragança	15	13	113
Castelo Branco	20	18	110
Coimbra	29	26	110
Évora	10	9	110
Faro	33	29	112
Guarda	31	27	113
Leiria	30	27	110
Lisboa	45	40	111
Portalegre	18	16	111
Porto	32	28	113
Santarém	35	31	111
Setúbal	45	40	111
Viana do Castelo	37	33	111
Vila Real	10	9	110
Viseu	12	10	117
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	$(\text{Somatório (tempo médio deferimento de cada mês} * \text{n}^\circ \text{ total processos de cada mês)} / \text{Somatório do total de processos de cada um dos meses})$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Adília Biscaia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	116	104	110
Aveiro	97	87	110
Beja	59	53	110
Braga	153	137	110
Bragança	105	94	110
Castelo Branco	29	26	110
Coimbra	113	101	111
Évora	50	45	110
Faro	80	72	110
Guarda	100	90	110
Leiria	105	94	110
Lisboa	170	153	110
Portalegre	80	72	110
Porto	110	99	110
Santarém	140	126	110
Setúbal	85	76	111
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	87	78	110
Viseu	75	67	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)		
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado		
Fórmula	$(\text{Somatório (tempo médio deferimento de cada mês} * \text{n}^\circ \text{ total processos de cada mês)} / \text{Somatório do total de processos de cada um dos meses})$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Miguel Sá		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.6	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	112	101	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	144	129	110
Bragança	83	74	111
Castelo Branco	20	18	110
Coimbra	96	86	110
Évora	50	45	110
Faro	85	76	111
Guarda	76	68	111
Leiria	93	83	111
Lisboa	110	99	110
Portalegre	68	61	110
Porto	90	81	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	110	99	110
Vila Real	80	72	110
Viseu	85	76	111
CNP	20	18	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa		
Indicador	% de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência de 40 dias		
Fórmula	$(\text{N.}^\circ \text{ de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência} / \text{N.}^\circ \text{ total de processos de Doença Profissional}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências		
Indicador	% de processos de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência} / N.º \text{ de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Pedro Machado	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional		
Indicador	% de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência de 40 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência} / N.º \text{ total de processos de Doença Profissional}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Pedro Machado	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional		
Indicador	N.º de reembolsos efetuados até ao prazo de referência de 30 dias		
Fórmula	$(N.º \text{ de reembolsos efetuados até ao prazo de referência} / N.º \text{ de reembolsos efetuados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Pedro Machado	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.2	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisitos de Negócio

- 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- 2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
- 2.5 Controlar a gestão de contribuições
- 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.1	A15	Assegurar a realização de processos de fiscalização a contribuintes
FISC	0.1	A16	Garantir o apuramento de contribuições na sequência dos processos de fiscalização a contribuintes
FISC	0.3	I1	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
PC	0.4	A5	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações
PC	0.5	A2	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
PC	0.5	A5	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização a contribuintes		
Indicador	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		
Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	A15	3.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	7.500	8.250	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir o apuramento de contribuições na sequência dos processos de fiscalização a contribuintes		
Indicador	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)		
Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Quadrimestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	A16	3.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34	37,4	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS		
Indicador	Nº de processos de pré-inquérito e de inquérito crime concluídos		
Fórmula	Nº de processos de pré-inquérito e de inquérito crime concluídos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.3	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3.000	3.300	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação: Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações

Indicador: Percentagem de processos tratados até ao prazo máximo definido (30 dias)

Fórmula: $(N.^{\circ} \text{ processos tratados no prazo} / n.^{\circ} \text{ processos tratados}) * 100$

Data Início: jan Data Fim: dez Frequência de Monitorização: Mensal

Responsável: Margarida Simões Correia

PPRCIC: PPCFECP:

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	105
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação: Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

Indicador: Percentagem de contribuintes em carteira acompanhados pelo Gestor do Contribuinte no trimestre

Fórmula: $(N.^{\circ} \text{ de contribuintes acompanhados no trimestre} / N.^{\circ} \text{ total de contribuintes em carteira}) * 100$

Data Início: jan Data Fim: dez Frequência de Monitorização: Trimestral

Responsável: Teresa Agostinho

PPRCIC: PPCFECP:

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A2	7.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	60%	65%	108
Aveiro	60%	65%	108
Beja	60%	65%	108
Braga	60%	65%	108
Bragança	60%	65%	108
Castelo Branco	60%	65%	108
Coimbra	60%	65%	108
Évora	60%	65%	108
Faro	60%	65%	108
Guarda	60%	65%	108
Leiria	60%	65%	108
Lisboa	60%	65%	108
Portalegre	60%	65%	108
Porto	60%	65%	108
Santarém	60%	65%	108
Setúbal	60%	65%	108
Viana do Castelo	60%	65%	108
Vila Real	60%	65%	108
Viseu	60%	65%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.1 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Designação: Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas

Indicador: N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização

Fórmula: N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização

Data Início: jan Data Fim: dez Frequência de Monitorização: Mensal

Responsável: Teresa Agostinho

PPRCIC: PPCFECP:

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.200	2.290	104
Aveiro	110	115	105
Beja	110	115	105
Braga	120	125	104
Bragança	110	115	105
Castelo Branco	110	115	105
Coimbra	110	115	105
Évora	110	115	105
Faro	180	185	103
Guarda	110	115	105
Leiria	110	115	105
Lisboa	180	185	103
Portalegre	110	115	105
Porto	180	185	103
Santarém	110	115	105
Setúbal	110	115	105
Viana do Castelo	110	115	105
Vila Real	110	115	105
Viseu	110	115	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.2

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.2	A11	Assegurar a realização de processos de fiscalização à prestação RSI
FISC	0.2	A12	Assegurar a realização de processos de fiscalização a outras prestações

RN 2.2 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional**

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização à prestação RSI		
Indicador	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI		
Fórmula	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	DF		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.2	A11	4.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	5.000	5.500	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.2 **Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional**

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização a outras prestações		
Indicador	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações		
Fórmula	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	DF		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.2	A12	4.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.400	2.640	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.3

Reduzir a atribuição de prestações indevidas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.2	A1	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis
PC	0.2	A2	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis
RP	0.5	A5	Implementar a verificação de incapacidades temporárias de doenças profissionais através da Bolsa de Convocáveis disponível

RN 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas

Designação	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis		
Indicador	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis} / N^{\circ} \text{ de beneficiários que integram pela primeira vez o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis para SVIT}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Arlindo Cardoso		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.2	A1	4.3

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	99,0%	100,0%	101
Aveiro	99,0%	100,0%	101
Beja	99,0%	100,0%	101
Braga	99,0%	100,0%	101
Bragança	99,0%	100,0%	101
Castelo Branco	99,0%	100,0%	101
Coimbra	99,0%	100,0%	101
Évora	99,0%	100,0%	101
Faro	99,0%	100,0%	101
Guarda	99,0%	100,0%	101
Leiria	99,0%	100,0%	101
Lisboa	99,0%	100,0%	101
Portalegre	99,0%	100,0%	101
Porto	99,0%	100,0%	101
Santarém	99,0%	100,0%	101
Setúbal	99,0%	100,0%	101
Viana do Castelo	99,0%	100,0%	101
Vila Real	99,0%	100,0%	101
Viseu	99,0%	100,0%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas

Designação	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis		
Indicador	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis		
Fórmula	$[N^{\circ} \text{ de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis} / N^{\circ} \text{ de beneficiários que integram o } 5^{\circ} \text{ nível da bolsa de convocáveis para SVIT}] * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Arlindo Cardoso		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.2	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	99,0%	100,0%	101
Aveiro	99,0%	100,0%	101
Beja	99,0%	100,0%	101
Braga	99,0%	100,0%	101
Bragança	99,0%	100,0%	101
Castelo Branco	99,0%	100,0%	101
Coimbra	99,0%	100,0%	101
Évora	99,0%	100,0%	101
Faro	99,0%	100,0%	101
Guarda	99,0%	100,0%	101
Leiria	99,0%	100,0%	101
Lisboa	99,0%	100,0%	101
Portalegre	99,0%	100,0%	101
Porto	99,0%	100,0%	101
Santarém	99,0%	100,0%	101
Setúbal	99,0%	100,0%	101
Viana do Castelo	99,0%	100,0%	101
Vila Real	99,0%	100,0%	101
Viseu	99,0%	100,0%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas

Designação	Implementar a verificação de incapacidades temporárias de doenças profissionais através da Bolsa de Convocáveis disponível		
Indicador	Nº de convocatórias emitidas para verificação		
Fórmula	Nº de convocatórias emitidas para verificação		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Francisco Marques		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.5	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.000	2.200	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.4

Recuperar as prestações indevidamente pagas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	0.6	I1	Garantir a recuperação de valores indevidos
GCF	0.6	A10	Assegurar os níveis de participação de dívida de Prestações Sociais
PD	0.9	A1	Manter os níveis de cobrança de dívida de Prestações Diferidas

RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
GCF	0.6	A10	5.2

Designação	Assegurar os níveis de participação de dívida de Prestações Sociais		
Indicador	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (unidade: milhões de euros, M€)		
Fórmula	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (milhões de euros)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável			
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	15	17	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
GCF	0.6	I1	5.1

Designação	Garantir a recuperação de valores indevidos		
Indicador	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (unidade: milhões de euros)		
Fórmula	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Aida Costa		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	175	200	114
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.9	A1	5.3

Designação	Manter os níveis de cobrança de dívida de Prestações Diferidas		
Indicador	Montante cobrado (milhões de euros)		
Fórmula	Montante cobrado (milhões de euros)		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Amélia Santos		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1	1,1	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.5

Controlar a gestão de contribuições

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.5	A1	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
PC	0.5	A3.1	Garantir resposta a reclamações de dívida

RN 2.5 **Controlar a gestão de contribuições**

Designação	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo		
Indicador	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (10 dias úteis)		
Fórmula	$(DSC \text{ emitidas no prazo} / \text{Total de pedidos de DSC}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Frequência de Monitorização: Mensal

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A1	11.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	99%	104
Aveiro	95%	99%	104
Beja	95%	99%	104
Braga	95%	99%	104
Bragança	95%	99%	104
Castelo Branco	95%	99%	104
Coimbra	95%	99%	104
Évora	95%	99%	104
Faro	95%	99%	104
Guarda	95%	99%	104
Leiria	95%	99%	104
Lisboa	95%	99%	104
Portalegre	95%	99%	104
Porto	95%	99%	104
Santarém	95%	99%	104
Setúbal	95%	99%	104
Viana do Castelo	95%	99%	104
Vila Real	95%	99%	104
Viseu	95%	99%	104
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.5 **Controlar a gestão de contribuições**

Designação	Garantir resposta a reclamações de dívida		
Indicador	Percentagem de reclamações concluídas		
Fórmula	$(N.º \text{ acumulado de reclamações concluídas} / \text{Total de reclamações}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Frequência de Monitorização: Mensal

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A3.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.7

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.1	A1.1.1	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
PC	0.4	A3	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)
PC	0.4	A4	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais		
Indicador	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ		
Fórmula	N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ/ N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.1	A1.1.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	4%	4,5%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)		
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações		
Fórmula	((Nº de erros das remunerações stock a 31dez - Nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês) / Nº de erros das remunerações stock a 31dez)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	47%	52%	111
Aveiro	47%	52%	111
Beja	47%	52%	111
Braga	47%	52%	111
Bragança	47%	52%	111
Castelo Branco	47%	52%	111
Coimbra	47%	52%	111
Évora	47%	52%	111
Faro	47%	52%	111
Guarda	47%	52%	111
Leiria	47%	52%	111
Lisboa	47%	52%	111
Portalegre	47%	52%	111
Porto	47%	52%	111
Santarém	47%	52%	111
Setúbal	47%	52%	111
Viana do Castelo	47%	52%	111
Vila Real	47%	52%	111
Viseu	47%	52%	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente		
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações		
Fórmula	(Nº erros das remunerações corrigidos no mês / N.º de erros das remunerações entrados no mês) *100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.8

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.9	11	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo

RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	I1	

Designação	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos
-----------	---------------------------------------------------------

Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100
---------	--------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Paulo Nunes
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisitos de Negócio

- 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento
- 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
- 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.1

Assegurar a qualidade do atendimento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	0.2	I1	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social
CGC	0.3	A1	Aumentar o número de atendimentos por marcação.
CGC	0.4	A3	Abertura de novos balcões de serviços partilhados de atendimento
CGC	2.6	I1	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social		
Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço.		
Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Filomena Gonçalo		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
CGC	0.2	I1	12.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Aumentar o número de atendimentos por marcação.		
Indicador	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS).		
Fórmula	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS).		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
CGC	0.3	A1	6.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	347.273	416.728	120
Aveiro	7.810	9.372	120
Beja	200	240	120
Braga	27.535	33.042	120
Bragança	600	720	120
Castelo Branco	209	251	120
Coimbra	9.600	11.520	120
Évora	-	-	-
Faro	6.774	8.129	120
Guarda	-	-	-
Leiria	3.840	4.608	120
Lisboa	163.804	196.565	120
Portalegre	-	-	-
Porto	50.700	60.840	120
Santarém	592	710	120
Setúbal	58.388	70.066	120
Viana do Castelo	110	132	120
Vila Real	2.863	3.436	120
Viseu	1.080	1.296	120
CNP	13.168	15.802	120
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Abertura de novos balcões de serviços partilhados de atendimento		
Indicador	Número de serviços integrados em balcões partilhados.		
Fórmula	Número de serviços integrados em balcões partilhados.		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	DCGC		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.4	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	17	20	118
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.6	I1	

Designação	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social
------------	----------------------------------------------------------------------------

Indicador	% Chamadas atendidas
-----------	----------------------

Fórmula	$(N^{\circ} \text{ total de chamadas telefónicas "atendidas"} / N^{\circ} \text{ total de chamadas "oferecidas"}) * 100$
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Maria José Freire
-------------	-------------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.2

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	0.1	I1	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
CGC	0.3	A2	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
CGC	0.5	A1.1	Uniformizar e simplificar os suportes de informação utilizados e elaborados pelos Cdist
CGC	0.5	A1.2	Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação decorrentes do projeto REVER.
CGC	2.1	A5	Realizar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
CGC	2.3	A4	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações
DSP	2.1	A19	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
PC	0.5	A6	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social		
Indicador	Nº de atualizações das páginas		
Fórmula	Nº de atualizações das páginas		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	UC		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.1	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.500	1.700	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos		
Indicador	% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos} / N.^{\circ} \text{ de clientes atendidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.3	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	30%	25%	117
Aveiro	30%	27%	110
Beja	10%	-	-
Braga	35%	30%	114
Bragança	6%	-	-
Castelo Branco	9%	-	-
Coimbra	19%	17%	111
Évora	6%	-	-
Faro	25%	20%	120
Guarda	4%	-	-
Leiria	30%	26%	113
Lisboa	50%	45%	110
Portalegre	12%	-	-
Porto	40%	36%	110
Santarém	18%	14%	122
Setúbal	32%	28%	113
Viana do Castelo	27%	24%	111
Vila Real	16%	12%	125
Viseu	18%	15%	117
CNP	65%	58%	111
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Uniformizar e simplificar os suportes de informação utilizados e elaborados pelos Cdist		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de atividades com execução dentro do prazo} / n.^{\circ} \text{ total de atividades}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.5	A1.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação decorrentes do projeto REVER.		
Indicador	% de suportes implementados no prazo previsto		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de suportes implementados no prazo previsto} / N.^{\circ} \text{ total de suportes a implementar}) * 100$		
Data Início	jun	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	0.5	A1.2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Realizar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais		
Indicador	Número de emails de PS atualizados no IDQ pelos colaboradores dos NGC		
Fórmula	Número de emails de PS atualizados no IDQ pelos colaboradores dos NGC		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.1	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	40.830	49.823	122
Aveiro	2.199	2.299	105
Beja	413	486	118
Braga	3.507	3.715	106
Bragança	400	450	113
Castelo Branco	480	500	104
Coimbra	3.000	3.500	117
Évora	426	447	105
Faro	8.000	10.000	125
Guarda	1.600	1.850	116
Leiria	2.000	2.445	122
Lisboa	6.000	7.000	117
Portalegre	110	115	105
Porto	3.500	4.000	114
Santarém	6.000	9.600	160
Setúbal	1.761	1.810	103
Viana do Castelo	484	506	105
Vila Real	450	500	111
Viseu	500	600	120
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações		
Indicador	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (Ref. 15 dias úteis)		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de reclamações escritas respondidas no prazo máximo} / N.^{\circ} \text{ total de reclamações escritas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.3	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	123
Aveiro	80%	98%	123
Beja	80%	98%	123
Braga	80%	98%	123
Bragança	80%	98%	123
Castelo Branco	80%	98%	123
Coimbra	80%	98%	123
Évora	80%	98%	123
Faro	80%	98%	123
Guarda	80%	98%	123
Leiria	80%	98%	123
Lisboa	80%	98%	123
Portalegre	80%	98%	123
Porto	80%	98%	123
Santarém	80%	98%	123
Setúbal	80%	98%	123
Viana do Castelo	80%	98%	123
Vila Real	80%	98%	123
Viseu	80%	98%	123
CNP	80%	98%	123
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional		
Indicador	Percentagem de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (15 dias úteis)		
Fórmula	[N° de reclamações escritas respondidas no prazo máximo / N° total de reclamações escritas] *100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Patrícia Serra+Ana Paula Alves+Paulo N	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	2.1	A19	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	106
Aveiro	80%	98%	106
Beja	80%	98%	106
Braga	80%	98%	106
Bragança	80%	98%	106
Castelo Branco	80%	98%	106
Coimbra	80%	98%	106
Évora	80%	98%	106
Faro	80%	98%	106
Guarda	80%	98%	106
Leiria	80%	98%	106
Lisboa	80%	98%	106
Portalegre	80%	98%	106
Porto	80%	98%	106
Santarém	80%	98%	106
Setúbal	80%	98%	106
Viana do Castelo	80%	98%	106
Vila Real	80%	98%	106
Viseu	80%	98%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional		
Indicador	Percentagem de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (15 dias úteis)		
Fórmula	(N° de reclamações escritas respondidas no prazo máximo / N° total de reclamações escritas) *100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável		Paulo Nunes	
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A6	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	106
Aveiro	80%	98%	106
Beja	80%	98%	106
Braga	80%	98%	106
Bragança	80%	98%	106
Castelo Branco	80%	98%	106
Coimbra	80%	98%	106
Évora	80%	98%	106
Faro	80%	98%	106
Guarda	80%	98%	106
Leiria	80%	98%	106
Lisboa	80%	98%	106
Portalegre	80%	98%	106
Porto	80%	98%	106
Santarém	80%	98%	106
Setúbal	80%	98%	106
Viana do Castelo	80%	98%	106
Vila Real	80%	98%	106
Viseu	80%	98%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.3

Aumentar a resolução ao primeiro contacto

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	2.5	11	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto

RN 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.5	I1	

Designação	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto
------------	-------------------------------------------------

Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com o esclarecimento prestado ao motivo da chamada
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Semestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	-----------

Responsável	Maria José Freire
-------------	-------------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisitos de Negócio

- 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
- 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
- 4.3 Melhorar as condições de trabalho
- 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.1

Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.4	A1	Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais
RH	0.4	A2	Taxa de realização do Plano de formação

RN 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

Designação Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais

Indicador % de trabalhadores com formação

Fórmula $(N^{\circ} \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação} / \text{média mensal móvel - no ano - do n.}^{\circ} \text{ de trabalhadores do ISS}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Marcelo Castro

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A1	8.1

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	40%	45%	113
Aveiro	40%	45%	113
Beja	40%	45%	113
Braga	40%	45%	113
Bragança	40%	45%	113
Castelo Branco	40%	45%	113
Coimbra	40%	45%	113
Évora	40%	45%	113
Faro	40%	45%	113
Guarda	40%	45%	113
Leiria	40%	45%	113
Lisboa	40%	45%	113
Portalegre	40%	45%	113
Porto	40%	45%	113
Santarém	40%	45%	113
Setúbal	40%	45%	113
Viana do Castelo	40%	45%	113
Vila Real	40%	45%	113
Viseu	40%	45%	113
CNP	40%	45%	113
Serviço Central /Serviços Comuns	40%	45%	113

RN 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

Designação Taxa de realização do Plano de formação

Indicador Grau de Execução do Plano

Fórmula $(N^{\circ} \text{ de ações realizadas} / N^{\circ} \text{ de ações previstas}) * 100$

Data Início jan Data Fim dez Frequência de Monitorização Mensal

Responsável Marcelo Castro

PPRCIC PPCFECF

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A2	8.2

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	100%	125
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.2

Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	1.4	I1	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores
RH	0.3	A1	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado

RN 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

Designação	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores		
Indicador	% de suportes digitais editados no prazo previsto		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ anual de suportes digitais editados no prazo previsto} / N^{\circ} \text{ anual de suportes digitais editados}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	UC		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	1.4	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	100%	105
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

Designação	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado		
Indicador	Cumprimento das ações		
Fórmula	Nº de ações realizadas		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Marcelo Castro		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.3	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50	70	140
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.3

Melhorar as condições de trabalho

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.2	A7	Atualização da avaliação de riscos para revisão das medidas de melhoria das condições de trabalho nos edifícios selecionados

RN
4.3 **Melhorar as condições de trabalho**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.2	A7	

Designação	Atualização da avaliação de riscos para revisão das medidas de melhoria das condições de trabalho nos edifícios selecionados
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	N.º de edifícios com reavaliação realizada
-----------	--------------------------------------------

Fórmula	N.º total de edifícios com reavaliação dos riscos realizada
---------	-------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	------------

Responsável	Marcelo Castro
-------------	----------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	15	19	127
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.4

Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	0.1	A1	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
RH	0.1	A3	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido
RH	0.1	A4	Resposta após decisão, via Contacto RH

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH		
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.		
Fórmula	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / N.º total de pedidos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Marcelo Castro		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido		
Indicador	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo (Ref. 3 du após receção do pedido)		
Fórmula	(N.º total de pedidos de autoformação respondidos no prazo / N.º total de pedidos de autoformação respondidos)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Marcelo Castro		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	85%	90%	106
Serviço Central /Serviços Comuns	85%	90%	106

RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Designação	Resposta após decisão, via Contacto RH		
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.		
Fórmula	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / N.º total de pedidos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Marcelo Castro		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisitos de Negócio

- 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
- 5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
- 5.3 Controlar a execução do Orçamento
- 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos
- 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.1

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.3	A1	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"
AGI	0.3	A2	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados
JC	0.2	A8	Assegurar o tempo máximo definido para o registo de audiências prévias nos processos de proteção jurídica
JC	0.2	A28, I1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
JC	0.2	A28, I2	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
JC	0.2	A29	Assegurar o tempo máximo definido para a decisão dos processos de proteção jurídica
PC	0.4	A1	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO
PC	0.4	A2	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
RP	0.2	A1	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros / ou envio de recusa fundamentada

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados em 2016		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	$(N.º \text{ de projetos com execução dentro do prazo} / n.º \text{ total de projetos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Ana Isabel Carvalho		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.3	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados em 2016		
Indicador	Grau de cumprimento dos planos de projeto		
Fórmula	$(N.º \text{ de projetos com execução dentro do prazo} / n.º \text{ total de projetos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.3	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para o registo de audiências prévias nos processos de proteção jurídica		
Indicador	% de audiências prévias registadas até 20 dias consecutivos		
Fórmula	$N.º \text{ de audiências prévias registadas no prazo máximo definido} / N.º \text{ total de audiências prévias} * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	GAJC		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A8	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro	65%	70%	107
Beja	65%	70%	107
Braga	65%	70%	107
Bragança	65%	70%	107
Castelo Branco	65%	70%	107
Coimbra	65%	70%	107
Évora	65%	70%	107
Faro	65%	70%	107
Guarda	65%	70%	107
Leiria	65%	70%	107
Lisboa	65%	70%	107
Portalegre	65%	70%	107
Porto	65%	70%	107
Santarém	65%	70%	107
Setúbal	65%	70%	107
Viana do Castelo	65%	70%	107
Vila Real	65%	70%	107
Viseu	65%	70%	107
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica		
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1-Registo de Processos)		
Fórmula	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A28, I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	83	90	108
Aveiro	83	90	108
Beja	83	90	108
Braga	83	90	108
Bragança	83	90	108
Castelo Branco	83	90	108
Coimbra	83	90	108
Évora	83	90	108
Faro	83	90	108
Guarda	83	90	108
Leiria	83	90	108
Lisboa	83	90	108
Portalegre	83	90	108
Porto	83	90	108
Santarém	83	90	108
Setúbal	83	90	108
Viana do Castelo	83	90	108
Vila Real	83	90	108
Viseu	83	90	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica		
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)		
Fórmula	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Mensal	
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A28, I2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	20	22	110
Aveiro	20	22	110
Beja	20	22	110
Braga	20	22	110
Bragança	20	22	110
Castelo Branco	20	22	110
Coimbra	20	22	110
Évora	20	22	110
Faro	20	22	110
Guarda	20	22	110
Leiria	20	22	110
Lisboa	20	22	110
Portalegre	20	22	110
Porto	20	22	110
Santarém	20	22	110
Setúbal	20	22	110
Viana do Castelo	20	22	110
Vila Real	20	22	110
Viseu	20	22	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a decisão dos processos de proteção jurídica		
Indicador	% de processos decididos no prazo de 30 dias consecutivos quando não existe audiência prévia		
Fórmula	N.º de processos decididos no prazo máximo definido/Nº total de processos decididos*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Frequência de Monitorização		Trimestral	
Responsável	GAJC		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A29	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro	65%	70%	108
Beja	65%	70%	108
Braga	65%	70%	108
Bragança	65%	70%	108
Castelo Branco	65%	70%	108
Coimbra	65%	70%	108
Évora	65%	70%	108
Faro	65%	70%	108
Guarda	65%	70%	108
Leiria	65%	70%	108
Lisboa	65%	70%	108
Portalegre	65%	70%	108
Porto	65%	70%	108
Santarém	65%	70%	108
Setúbal	65%	70%	108
Viana do Castelo	65%	70%	108
Vila Real	65%	70%	108
Viseu	65%	70%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO		
Indicador	Percentagem de qualificações de TCO registadas até 25 dias de calendário		
Fórmula	$(n.^{\circ} \text{ de qualificações de TCO registadas no prazo definido} / n.^{\circ} \text{ de qualificações de TCO registadas}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	105
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido		
Indicador	Percentagem de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência (25 dias uteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de processos de incentivos ao emprego com } 1.^{\text{a}} \text{ decisão no prazo definido} / N^{\circ} \text{ total de processos de incentivos ao emprego com decisão}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	105
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros / ou envio de recusa fundamentada		
Indicador	% de atestados emitidos ou recusa fundamentada até ao prazo de referência de 240 dias		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de atestados emitidos ou recusa fundamentada no prazo de referência} / N.^{\circ} \text{ de atestados emitidos ou recusa fundamentada}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Pedro Machado		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.2	A1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.2

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.4	A3	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Apicacional conforme lista de serviços em anexo.
AGI	0.4	A4	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da implementação de alterações aplicacionais conforme lista de serviços em anexo.
AGI	0.4	A5	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Segurança e Análise de Dados conforme lista de serviços em anexo.

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Aplicacional		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da implementação de alterações aplicacionais		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Carvalho		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.2 **Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras**

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Segurança e Análise de Dados		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto		
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100		
Data Início	abr	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC	<input type="text"/>	PPCFECP	<input type="text"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.4	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.3

Controlar a execução do Orçamento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	4.4	A5	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias
GCF	0.1	A9	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias

RN 5.3 **Controlar a execução do Orçamento**

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias		
Indicador	Prazo Médio de Pagamento		
Fórmula	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Susana Moreira		
PPRCIC	10-A27	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	4.4	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.3 **Controlar a execução do Orçamento**

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias		
Indicador	Prazo Médio de Pagamento		
Fórmula	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre / valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Susana Oliveira		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.1	A9	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.4

Assegurar os níveis de serviço internos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.6	A1.2.1	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicativo
AGI	0.6	A1.2.2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicativo
JC	0.3	I1	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
JC	0.3	A8	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos
PE	0.4	A4	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário
PE	0.4	A4.2	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pelo CDist a pedidos de financiamento extraordinário
APO	0.1	A3	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido
DSP	3.6	A8.3	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário
GCF	0.5	A1.1	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário
PE	0.4	A10	Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A1.2.1	

Designação	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional		
Indicador	Tempo medio de resposta a pedidos de apoio de utilizadores		
Fórmula	((Tempo médio de resposta a pedidos entrados de IQC no ano em curso excluído os tempos do II,IP* N° pedidos entrados de IQC)+(tempo médio de resposta a pedidos entrados de PA no ano em curso excluído os tempos do II,IP * N° pedidos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	8	5	138
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A1.2.2	

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional		
Indicador	% anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional		
Fórmula	[(% de resolução de pedidos de IQC* N° pedidos entrados IQC)+(% de resolução de pedidos de PA* N° pedidos entrados PA)+(% de resolução de pedidos de DS* N° pedidos entrados DS)+(% de resolução de pedidos de AE* N° pedidos entrados		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Fátima Fernandes		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	I1	

Designação	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos		
Indicador	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)		
Fórmula	(N° de recurso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/N° total de recursos hierárquicos concluídos)*100		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	75%	107
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	A8	

Designação	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos		
Indicador	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)		
Fórmula	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Ana Simões Correia		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	380	430	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de processos concluídos no ISS no prazo definido (Ref.: 52 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ processos concluídos no prazo definido} / N.º \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	GPE/NEAI		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4.2	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pelo CDist a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de processos concluídos no CDist no prazo definido. (Ref.: 36 dias úteis)		
Fórmula	$(N.º \text{ processos concluídos até ao } n.º \text{ de dias} / N.º \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Área Planeamento Cdist		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido		
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo} / N^{\circ} \text{ Total de Pedidos de Fundo de Socorro Social}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ricardo Belo		
PPRCIC	10-A25	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Social no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ pareceres concluídos no prazo definido} / N^{\circ} \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	CDist		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	3.6	A8.3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário		
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Financeira no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)		
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ pareceres concluídos no prazo definido} / N^{\circ} \text{ total de processos concluídos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Susana Pinto		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A1.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN
5.4 **Assegurar os níveis de serviço internos**

Designação	Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário
------------	---------------------------------------------------------------

Indicador	% de pedidos de financiamento extraordinário com proposta de decisão do CDist
-----------	-------------------------------------------------------------------------------

Fórmula	$N.º \text{ pedidos de financiamento extraordinário com proposta de decisão do CDist} / (N.º \text{ pedidos de financiamento extraordinário pendentes de conclusão do ano anterior} + \text{entrados no ano}) * 100$
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	CDist
-------------	-------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A10	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	80%	107
Aveiro	75%	80%	107
Beja	75%	80%	107
Braga	75%	80%	107
Bragança	75%	80%	107
Castelo Branco	75%	80%	107
Coimbra	75%	80%	107
Évora	75%	80%	107
Faro	75%	80%	107
Guarda	75%	80%	107
Leiria	75%	80%	107
Lisboa	75%	80%	107
Portalegre	75%	80%	107
Porto	75%	80%	107
Santarém	75%	80%	107
Setúbal	75%	80%	107
Viana do Castelo	75%	80%	107
Vila Real	75%	80%	107
Viseu	75%	80%	107
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.5

Otimizar os processos do ISS,IP

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	3.3	I1	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
AQGR	0.3	A5.1	Elaborar proposta de Plano Global de Riscos no âmbito da implementação da Gestão do Risco no ISS,IP
AQGR	0.4	I1	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1
AQGR	0.5	A2	Realizar ações de auditoria
AQGR	0.6	A2	Informar sobre a implementação de recomendações
CGC	3.1	A2	Centralizar/Implementar em CIMO - PDF o envio das convocatórias SVI
CGC	3.1	A3	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações do sistema de contraordenações
CGC	3.1	A4	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações em massa emitidas pelo SISS e expedidas pelos Cdist
CGC	3.1	A5	Centralizar/implementar as notificações do CNP
CGC	3.1	A6	Centralizar/Implementar em CIMO- PDF as notificações emitidas pelo sistema CIMO-XML
GCF	0.5	A4	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira
RH	0.6	I1	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais		
Indicador	N.º de documentação eliminada		
Fórmula	N.º de documentos eliminados		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Januário Rodrigues		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	3.3	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	36.256.705	43.978.173	121
Aveiro	2.127.171	2.245.347	106
Beja	1.007.635	1.343.513	133
Braga	2.000.000	2.500.000	125
Bragança	495.000	522.500	106
Castelo Branco	1.025.000	1.065.000	104
Coimbra	687.024	721.375	105
Évora	75.000	100.000	133
Faro	400.000	500.000	125
Guarda	489.875	519.084	106
Leiria	700.000	740.000	106
Lisboa	-	-	-
Portalegre	550.000	575.000	105
Porto	1.400.000	1.600.000	114
Santarém	600.000	721.354	120
Setúbal	900.000	1.000.000	111
Viana do Castelo	1.500.000	1.800.000	120
Vila Real	1.000.000	1.400.000	140
Viseu	1.300.000	1.625.000	125
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	20.000.000	25.000.000	125

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Elaborar proposta de Plano Global de Riscos no âmbito da implementação da Gestão do Risco no ISS,IP		
Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado		
Fórmula	Data de conclusão		
Data Início	mai	Data Fim	ago
Responsável	GAQGR		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input checked="" type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.3	A5.1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	31/ago	10/ago	117
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1		
Indicador	% ações de auditoria acompanhadas		
Fórmula	$(N.º \text{ de ações acompanhadas} / N.º \text{ de ações a acompanhar}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC	<input type="checkbox"/>	PPCFECP	<input type="checkbox"/>

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.4	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Realizar ações de auditoria		
Indicador	Grau de concretização das ações		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de auditorias realizadas} / n.^{\circ} \text{ de acompanhamentos determinado}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.5	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Informar sobre a implementação de recomendações		
Indicador	Grau de cumprimento		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ informações produzidas} / (N.^{\circ} \text{ de pedidos pendentes do ano anterior} + n.^{\circ} \text{ de informações recebidas no ano})) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	GAQGR		
PPRCIC	13-A06	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AQGR	0.6	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO - PDF o envio das convocatórias SVI		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de atividades com execução dentro do prazo} / n.^{\circ} \text{ total de atividades}) * 100$		
Data Início	jun	Data Fim	dez
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	04-A06	PPCFECP	X

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A2	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações do sistema de contraordenações		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100		
Data Início	jun	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	04-A06	PPCFECP	X

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações em massa emitidas pelo SISS e expedidas pelos Cdist		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100		
Data Início	jun	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	04-A06	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/implementar as notificações do CNP		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100		
Data Início	jun	Data Fim	dez
		Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	04-A06	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A5	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO- PDF as notificações emitidas pelo sistema CIMO-XML		
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto		
Fórmula	$(N.º \text{ de atividades com execução dentro do prazo} / n.º \text{ total de atividades}) * 100$		
Data Início	Set	Data Fim	dez
Responsável	Marina Ferreira		
PPRCIC	04-A06	PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A6	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira		
Indicador	Taxa de acompanhamento de IPSS acompanhadas na vertente financeira		
Fórmula	$(N.º \text{ de IPSS acompanhadas na vertente financeira} / N.º \text{ de pedidos de IPSS para acompanhamento na vertente financeira}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Susana Pinto		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A4	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	85%	121
Aveiro	70%	85%	121
Beja	70%	85%	121
Braga	70%	85%	121
Bragança	70%	85%	121
Castelo Branco	70%	85%	121
Coimbra	70%	85%	121
Évora	70%	85%	121
Faro	70%	85%	121
Guarda	70%	85%	121
Leiria	70%	85%	121
Lisboa	70%	85%	121
Portalegre	70%	85%	121
Porto	70%	85%	121
Santarém	70%	85%	121
Setúbal	70%	85%	121
Viana do Castelo	70%	85%	121
Vila Real	70%	85%	121
Viseu	70%	85%	121
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos		
Indicador	% de pareceres e informações emitidos dentro do prazo de 45 dias úteis		
Fórmula	$(N.º \text{ de pareceres e informações de recursos humanos emitidos dentro do prazo definido} / N.º \text{ de pareceres e informações de recursos humanos emitidos}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Marcelo Castro		
PPRCIC		PPCFECP	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.6	I1	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	95%	112
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.6

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.1	A2.3	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados
AGI	0.6	A3.1	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso
AGI	0.6	A3.2	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos

RN 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.1	A2.3	

Designação	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados		
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos		
Fórmula	$(\text{Somatório do nº dias de execução dos projetos} / \text{Somatório do nº de dias planeado}) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A3.1	

Designação	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso		
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos		
Fórmula	$\text{Somatório do nº de dias úteis entre pedidos recebidos e respostas enviadas} / \text{Nº total pedidos}$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,1	0,8	127
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
AGI	0.6	A3.2	

Designação	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos		
Indicador	Taxa de resolução de pedidos de acesso		
Fórmula	$(\text{Nº de Pedidos Concluídos} / (\text{Nº de Pedidos Entrados} + \text{Nº de Pedidos Pendentes mês anterior})) * 100$		
Data Início	jan	Data Fim	dez
Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	98%	109
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.7

Racionalização de recursos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	0.3	A3	Redução do valor das rendas

RN
5.7 **Racionalização de recursos**

Designação	Redução do valor das rendas
------------	-----------------------------

Indicador	Taxa de redução do custo de arrendamento
-----------	------------------------------------------

Fórmula	$[-(\text{Valor de arrendamento no período} / \text{Valor de arrendamento no período homólogo do ano anterior -1}) * 100$
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
-------------	-----	----------	-----	-----------------------------	--------

Responsável	Rui Tavares
-------------	-------------

PPRCIC		PPCFECP	
---------------	--	----------------	--

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.3	A3	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	5,8%	8,0%	138
Aveiro	-	-	-
Beja	-	-	-
Braga	-	-	-
Bragança	22,4%	23%	103
Castelo Branco	4,0%	5,0%	125
Coimbra	5,9%	8,0%	136
Évora	34,7%	36,0%	104
Faro	-	-	-
Guarda	-	-	-
Leiria	-	-	-
Lisboa	4,7%	6,0%	128
Portalegre	24,9%	32,0%	129
Porto	-	-	-
Santarém	-	-	-
Setúbal	-	-	-
Viana do Castelo	-	-	-
Vila Real	6,4%	7,0%	109
Viseu	-	-	-
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	14,5%	16,0%	110

REGISTO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	RN	Indicador	Alteração
1.0	04.mar.2016	-	-	-
1.0A	08.mar.2016	1.4	PD_0.1, A1	Retificado Código indicador QUAR
		1.4	PD_0.2, A1	Eliminado o n.º da célula "PAISS"
		1.4	PD_0.3, A1	Retificado Código indicador QUAR
		1.4	PD_0.4, A1	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	GCF_0.6, A10	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	GCF_0.6, I1	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	PD_0.9, A1	Inserido Código indicador QUAR
		3.2	PC_0.5, A6	Retificadas metas distritais
		5.3	GCF_0.1, A9	Eliminado o n.º da célula "PAISS"
		5.4	GCF_0.5, A1.1	Eliminado o n.º da célula "PAISS"
5.5	GCF_0.5, A4	Eliminado o n.º da célula "PAISS"		
1.1	24.mar.2016	-	-	Retificada contagem indicadores
		2.2	FISC_0.2, A11	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A12	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A13	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A14	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, I0	Retirado indicador
1.2	31.mar.2016	-	-	Quadro Recursos Humanos desgregado por género, de acordo com orientações Plano Nacional para a Igualdade
		1.3	DSP_4.1, A1.11	Correção meta nacional e metas distritais, de acordo com PAF DSP
		1.3	DSP_4.1, A1.12	Correção metas distritais, de acordo com PAF DSP
		2.1	FISC_0.1, A15	Renumerado (anterior FISC_0.1, I1) e revista fórmula de apuramento do indicador
		2.1	FISC_0.1, A15.1	Inserido novo indicador
		2.1	FISC_0.1, A16	Renumerado (anterior FISC_0.1, I2) e revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A11	Revista fórmula de apuramento do indicador e metas
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Renumerado (anterior FISC_0.2, A13) e revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A12	Revista fórmula de apuramento do indicador e metas
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Renumerado (anterior FISC_0.2, A14)
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.2)
-	-	Retificada contagem indicadores		
1.3	21.out.2016	2.1	FISC_0.1, A15	Revistas metas
		2.1	FISC_0.1, A15.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A11	Revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A12	Revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		3.1	CGC_2.6, I1	Retiradas metas distritais que foram inseridas por erro na v1.2
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.3)
		-	-	Retificada contagem indicadores
1.4	08.jan.2017	2.1	FISC_0.1, A15.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.4) - descho SESS recebido em 5/1/17