



Projecto
"Prestação de Serviços Comuns - SGMAI" (PSC/SGMAI)

Níveis de Serviço - SLA's



Áreas	Processos	Frequência	Ferramenta de Suporte	Clientes					Quem Executa	Quem Aprova	Quem Emite	SGMAI					Cliente				
				SG	DGAI	DGIE	ANSR	GAB.				Gestor de Cliente	Gestor de Serviço	Deliverable	Responsabilidade	SLA	Meta	Condições Necessárias		Interlocutores	
																		Input	Prazo		
Recursos Humanos	Controlo de Assiduidade	MENSAL / OCASIONAL	E-mail, SRH e Relógio de Ponto	X	X	X	X	X	SP	SG e Dirigentes de Topo da PSC	SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Mapa de Assiduidades Mensais	Aprovação	Até ao 7º dia útil do mês	100%	Mpa de Assiduidades Mensais	Até ao 9º dia útil do mês		
														Divulgação	Até ao 11º dia útil do mês	100%					
	Elaboração do Plano de Férias	ANUAL	E-mail, SRH e Relógio de Ponto	X	X	X	X	X	SP	SG e Dirigentes de Topo da PSC	SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Informação de Apoio à Gestão no formulário de Justificação	Apoio à Gestão	Até 2 dias úteis após a recepção do Formulário de Justificação	100%	Formulário de Justificação (Ausência)	Até ao 1º dia útil após a falta		
																		Formulário de Justificação (Atestado Médico)	Até 5 dias úteis após a falta		
	Processamento de Remunerações Abonos e Descontos	MENSAL	E-mail, SIC e SRH	X	X	X	X	X				Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Mapa de Marcação de Férias	Entrega	Até 15 de Março	100%				
															Divulgação	Até 15 de Abril	100%		Piano de Férias Aprovado	Até 10 de Abril	
	Inscrição de Colaboradores na ADSE	A PEDIDO	E-mail, Internet	X	X	X	X	X	SP	-	ADSE	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Cartão da ADSE	Entrega	Até 5 dias úteis após a Recepção	100%		Modelo Oficial devidamente preenchido		
	Reinscrição na Caixa Geral de Aposentações	A PEDIDO	E-mail	X	X	X	X	X	SP	-	-	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Preenchimento de Formulário on-line	Reinscrição	Até ao 19º dia do 1º mês de processamento do vencimento	100%		Guias de Vencimento		
	Elaboração de Pareceres de RH	A PEDIDO	E-mail	X	X	X	X	X				Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro						Pedido de Alteração		
	Pedido de Aposentação	A PEDIDO	E-mail, SRH	X	X	X	X	X	SP	-	SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Comunicação à CGA	Comunicação	Até 15 dias úteis após a recepção do Formulário do Pedido de Aposentação	80%	Formulário do Pedido de Aposentação			
														Informação de Apoio à Gestão	Apoio à Gestão	Até 5 dias úteis após a recepção do Despacho da CGA	100%				
														Comunicação de início de Aposentação	Comunicação	Até 2 dias úteis após a recepção da resposta da CGA	100%				
Pedido de Contagem de Tempo de Serviço	A PEDIDO	E-mail, SRH	X	X	X	X	X	SP	-	SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Comunicação à CGA	Comunicação	até 15 dias úteis após a recepção do Formulário do Pedido de Aposentação	80%	Formulário do Pedido de Aposentação				
													Informação de Apoio à Gestão	Apoio à Gestão	Até 5 dias úteis após a recepção do Despacho da CGA	100%					
Processamento de Vencimentos de Exercício Perdido	A PEDIDO	E-mail, SRH	X	X	X	X	X	SP		SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Informação de Apoio à Decisão	Apoio à Gestão	Até 15 dias úteis após a recepção do pedido	80%		Formulário do Pedido de Processamento de Vencimentos de Exercício Perdido			
Estatuto de Trabalhador Estudante	A PEDIDO	E-mail, SRH	X	X	X	X	X	SP		SP	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Informação de Apoio à Decisão	Apoio à Gestão	Até 2 dias úteis após o processo estar devidamente instruído	100%	Formulário do Pedido de Trabalhador Estudante e Documentos legalmente exigidos				
													Comunicação de Documentação em Falta	Comunicação	Até dois dias úteis após a recepção do pedido	100%					
Recursos Financeiros	Pedido de Libertação de Crédito - PLC	MENSAL	E-mail, SIC, SRH	X	X	X	X	X	SOC e DGP	SG e Dirigentes de Topo da PSC	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	PLC	Envio à DGO	Até ao 5º dia útil de cada mês	100%	PLC aprovado	Até ao 4º dia útil de cada mês		
																		Folha de Vencimentos	Até ao 2º dia útil de cada mês		
	Pedido de Autorização de Pagamento - PAP	MENSAL / OCASIONAL	E-mail, SIC	X	X	X	X	X	SOC	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	PAP	Aprovação	Até 24 horas após a recepção do PAP	100%	Entrega das facturas e documentos de despesa (outros)	Até ao 10º dia útil anterior à data de		
														Emissão dos Meios de Pagamento	Aprovação	até 24 horas após a recepção do PAP	100%				
														Ficheiro SIC	Aprovação	até 24 horas após a recepção do PAP	100%				
	Processamento de Deslocações Oficiais com Requisição de Viagem	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SIC	X	X	X	X	X	SOC	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Comunicação ao Fornecedor	Comunicação	Até ao 2º dia útil após a recepção da requisição autorizada	100%	Despacho de autorização do Pedido de Deslocação	Até 5 dias úteis antes da data de início de deslocação		
	Processamento de Despesas com Ajudas de Custo	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SIC, SRH	X	X	X	X	X	SOC e DGP	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	PLC	Envio à DGO	Até ao 5º dia útil de cada mês	100%	Despacho de autorização do Pedido de Deslocação	Até 5 dias úteis antes da data de início de deslocação		
														PAP	Aprovação	Até 24 horas após a recepção do PLC	100%	Mapa de Processamento de Ajudas de Custo	Entregue nos últimos 7 dias úteis de cada mês		
	Alterações Orçamentais no âmbito da gestão flexível - transferência de verbas	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SIC	X	X	X	X	X	SOC	SG, Dirigentes de Topo da PSC	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Cabimento Prévio	Registo	Até 2 dias úteis após a recepção do Pedido de Cabimento Prévio	100%	Pedido de Cabimento Prévio	Até ao 4º dia útil de cada mês		
														Informação de Proposta de Alteração Orçamental	Informação	Até 2 dias úteis após a Recepção do Pedido de Cabimento Prévio	100%				
Elaboração da Proposta de Orçamento de Funcionamento	ANUAL	E-mail, SIC, SRH	X	X	X	X	X			SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Proposta de Orçamento de Estado	Proposta	Envio para a Tutela até ao final do mês de Agosto	100%	Entrega dos Mapas de Previsão de Despesas com Pessoal	Até ao dia 25 de Junho			
																		Envio do Plafond atribuído aos organismos e previsão de despesa e receita	Até à data de divulgação da circular do OE		
Fundo Maneio	MENSAL	E-mail, SIC	X	X	X	X	X	SOC	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Documentos de Despesa analisados	Análise, Conferência e Classificação	até 5 dias úteis a partir da recepção dos documentos de despesa	100%	Envio dos Documentos de Despesa Autorizados, Despacho de constituição aprovado, PAP renovado	Até ao 15º dia útil de cada mês			
Contabilização de Receita Prorria	ANUAL	E-mail, SIC	X	X	X	X	X	SOC	Dirigentes de Topo da PSC	SOC	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	TEI	Realização	até 5 dias úteis após a data de recepção da Informação	100%	Informação sobre a Receita Arrecadada				
Manutenção e actualização do cadastro e inventário de património	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail		X	X	X	X	X	SPA		SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Etiqueta do Bem	Emissão	Até 8 dias úteis após a recepção do Comprovativo de Aquisição	100%	Entrega do Comprovativo de Aquisição	Até 5 dias úteis após a recepção do bem		
														Actualização do cadastro e inventário	Actualização	Até 8 dias úteis após a recepção da Comunicação da Mudança Física	100%	Comunicação da Mudança Física	Até 5 dias úteis após a mudança física do bem		
Verificação e Controlo de Instalações	OCASIONAL / A PEDIDO	SINGAP	X	X	X	X	X	SPA	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Maeiro	Lista de Verificação/Início do Processo de Resposta	Elaboração	Até 10 dias úteis após a identificação da necessidade de intervenção ou do Pedido de Intervenção	100%	Comunicação com o Pedido de Intervenção				

Património, Aproveitamento e Logística	Aquisição de Bens e Serviços	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SINGAP	X	X	X	X	X	SPA	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Mafro	Informação de Início de Procedimento / Proposta de Aquisição (caso de ajustes directos)	Elaboração	Até 10 dias úteis após a recepção da Requisição Interna ou do Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	100%	Requisição Interna	Até ao 20º dia de cada mês	
														Informação de abertura do Procedimento (caso de concurso público)	Elaboração	Até 10 dias úteis após a Recepção do Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	100%	Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	Até ao 20º dia de cada mês	
	Assistência Técnica no âmbito do Fornecimento de Serviços Contratados	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SINGAP	X	X	X	X	X	SPA	SG, Dirigentes de Topo da PSC e Gabinetes Governamentais	SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Mafro	Informação de Início de Procedimento / Proposta de Aquisição (caso de ajustes directos)	Elaboração	Até 10 dias úteis após a recepção da Requisição Interna ou do Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	100%	Requisição Interna	Até ao 20º dia de cada mês	
														Informação de abertura do Procedimento (caso de concurso público)	Elaboração	Até 10 dias úteis após a Recepção do Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	100%	Pedido de Aquisição de Bens e Serviços com especificações técnicas	Até ao 20º dia de cada mês	
	Manutenção dos Veículos Automóveis	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, SINGAP	X	X	X	X	X	SPA	SG	SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Mafro	Contratualização do Serviço	Contratualização	Até 5 dias úteis após a recepção da Proposta de Orçamento de Reparação	100%	Comunicação do Pedido de Manutenção Proposta de Orçamento de Reparação		
Abastecimento de Veículos Automóveis	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail	X	X	X	X	X	SPA		SPA	Dr.ª Teresa Costa	Dr. Rui Mafro	Resposta ao Pedido do Cartão de Abastecimento de Combustível	Resposta	Até 5 dias úteis após a recepção do A PEDIDO	100%	Pedido de Cartão de Abastecimento de Combustível			
Formação	Levantamento de Necessidades de Formação	ANUAL	E-mail, base de dados de formação	X	X	X	X		DSMQ	SG e Dirigentes de Topo da PSC	DSMQ	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa	Plano de Formação	Elaboração	Integrar as necessidades de formação diagnosticadas	50%	Informação de Necessidades de Formação	Envio até ao 60º dia útil após a recepção do suporte de recolha	
	Pedidos de Inscrição em Formação Interna	OCASIONAL / A PEDIDO	E-mail, base de dados da formação	X	X	X	X		DSMQ	SG e Dirigentes de Topo da PSC	DSMQ	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa			+Comunicação da aceitação da inscrição na formação interna				
	Pedidos de inscrição em Formação Externa	ANUAL	E-mail, base de dados da formação	X	X	X	X		DSMQ	SG e Dirigentes de Topo da PSC	DSMQ	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa	Formalização da inscrição na acção de formação externa	Comunicação	Até 5 dias úteis após a recepção do pedido de inscrição	90%	Informação com Pedido de Inscrição despachada	Entregue até 20 dias úteis antes da data de início da formação	
														Aceitação da inscrição na formação externa	Comunicação	Até 2 dias úteis após a confirmação da entidade formadora	100%	Ficha de Inscrição	Entregue até 10 dias úteis antes da data de início da formação	
													Indicadores de gestão da formação	Divulgação	Até ao 30º dia útil de cada mês	95%				
Apoio Técnico-Administrativo	Publicações em Diário da República	A PEDIDO	E-mail, base de dados de publicações	X	X	X	X	X	SEG	SG	SEG	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa	Acto para Publicação	Envio à INCM	Até 2 dias úteis após a recepção do acto	95%	Actos para Publicação		
	Pedido de Autorização de Angariação de Receitas	A PEDIDO	E-mail								SEG	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa	Informação de Apoio à decisão e Comunicação ao requerente	Comunicação	Pedidos respondidos até 7 dias úteis a contar da data de entrada	95%	Pedido de Autorização	Envio do Pedido entre 60 e 30 dias antes da data de início do Peditório / Anúncios	
	Pedido de Emissão de Passaportes Especiais	A PEDIDO	E-mail	X	X	X	X	X	SEG	SG	SEG	Dr.ª Teresa Costa	Dr.ª Teresa Costa	PES	Entrega	entrega em 24 horas após a recolha de dados biométricos nos casos em que esta é feita até às 12 horas do dia anterior, entrega em 48 horas após a recolha de dados biométricos nos casos em que esta é feita após as 12 horas do dia anterior	100%	Pedido da Entidade		