

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
novembro 2021

2021

## FICHA TÉCNICA

Versão	2.2
Data	Novembro 2021
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. 5 de Outubro, n.º 175 - 13º andar 1069-451Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

PREÂMBULO.....	4
SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	5
APRESENTAÇÃO.....	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO.....	7
RECURSOS HUMANOS.....	8
RECURSOS FINANCEIROS.....	8
CADEIA DE VALOR.....	8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS.....	9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO.....	11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS.....	12
MEDIDAS SIMPLEX +.....	15
MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022.....	19
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2020.....	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	23
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	26
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	31
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	35
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.....	38

## 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, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2021.

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 2021 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2020-2023, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

AE.....	Arquitetura e Engenharia	AGORA.....	Projeto "Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar
A	AF..... Área Funcional	AQGR.....	Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
	AP..... Administração e Património	ATT.....	Apoio Técnico Tribunais
	AGI..... Análise e Gestão da Informação	AIS.....	Acordos de Intervenção Social
B	BREP.....		Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas
C	C..... Contribuições	CGC.....	Comunicação e Gestão do Cliente
	CA..... Casas de Acolhimento	CI.....	Contrato de Inserção
	CD..... Conselho Diretivo	CNP.....	Centro Nacional de Pensões
	CDist..... Centros Distritais de Segurança Social	CNPCJR....	Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco
	CE..... Contribuintes Estratégicos	CSI.....	Complemento Solidário para Idosos
	CGA..... Caixa Geral de Aposentações		
D	DAP..... Departamento de Administração e Património	DPRP.....	Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
	DCGC..... Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente	DRH.....	Departamento de Recursos Humanos
	DDS..... Departamento de Desenvolvimento Social	DSS.....	Diretores de Segurança Social
	DF..... Departamento de Fiscalização	DS.....	Desenvolvimento Social
	DGCF..... Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DROP.....	Projeto "Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade"
	DPC..... Departamento de Prestações e Contribuições		
F	FISC.....		Fiscalização
G	GAGI..... Gabinete de Análise e Gestão da Informação	GCF.....	Gestão e Controlo Financeiro
	GAJC..... Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso	GPE.....	Gabinete de Planeamento e Estratégia
	GAQGR..... Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRI.....	Gestão das Relações Internacionais
	Gc..... Gestor do Contribuinte		
I	IdQ..... Identificação e Qualificação	IPSS.....	Instituição Particular de Solidariedade Social
	IEFP, IP..... Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.	INT.....	Coordenação Internacional
	IGFSS, IP... Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.	ISS, IP.....	Instituto da Segurança Social, I.P.
	II, IP..... Instituto de Informática, I.P.	ITA.....	Incapacidade Temporária Absoluta
J	JC.....		Jurídico e Contencioso
N	NISS.....	NLI.....	Número de Identificação da Segurança Social Núcleo Local de Intervenção
M	MTSSS.....		Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
O	OE.....	OP.....	Objetivo Estratégico Orçamento-Programa
P	P..... Prestações	PP.....	Promoção e Proteção
	PAF..... Plano de Atividades da Área Funcional	PPCFECP..	Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais
	PAISS..... Plano de Ação do ISS,IP	PPRCIC.....	Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
	PC..... Prestações e Contribuições	PR.....	Apoio a Programas
	PD..... Prestações Diferidas	PS.....	Pessoa Singular
	PE..... Prioridade Estratégica	PT2020.....	Portugal 2020
	PEDINT..... Pedido de Intervenção		
	PL..... Planeamento e Estratégica		
	POISE..... Programa Operacional Inclusão Social e Emprego		
Q	QUAR.....		Quadro de Avaliação e Responsabilização
R	RAISS..... Relatório de Atividades do ISS, IP	RP.....	Riscos Profissionais
	RH..... Recursos Humanos	RS.....	Respostas Sociais
	RL..... Respostas sociais Licenciadas	RSI.....	Rendimento Social de Inserção
	RNCCI..... Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados		
S	SAAS..... Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD.....	Segurança Social Direta
	SC..... Serviços Centrais	SVIT.....	Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias
T	TC.....		Tutelar Cível
U	UAP..... Unidade de Apoio a Programas	UCI.....	Unidade de Coordenação Internacional
	UCE..... Unidade de Contribuintes Estratégicos	UGARNCCI	Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
		UTAE.....	Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

## APRESENTAÇÃO

O ISS, 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, de Administração Geral e de Apoio Especializado.



## MISSÃO, VISÃO E VALORES



### Missão

**Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.**

### Visão

**Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.**

### Valores

**Humanismo** Valorizamos as pessoas.

**Ética** Agimos com integridade.

**Confiança** Geramos confiança.

**Respeito** Respeitamos a diversidade.

**Solidariedade** Somos solidários.

## TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

### 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



	2021	2020	2019	2018	2017
<b>ISS, IP</b> (Dados a 31.dez do ano anterior)	<b>8.188</b>	<b>8.195</b>	<b>7.909</b>	<b>7.600</b>	<b>7.561</b>
<b>Masculino</b>	1.344	1.363	1.350	1.336	1.326
<b>Feminino</b>	6.844	6.833	6.559	6.264	6.235

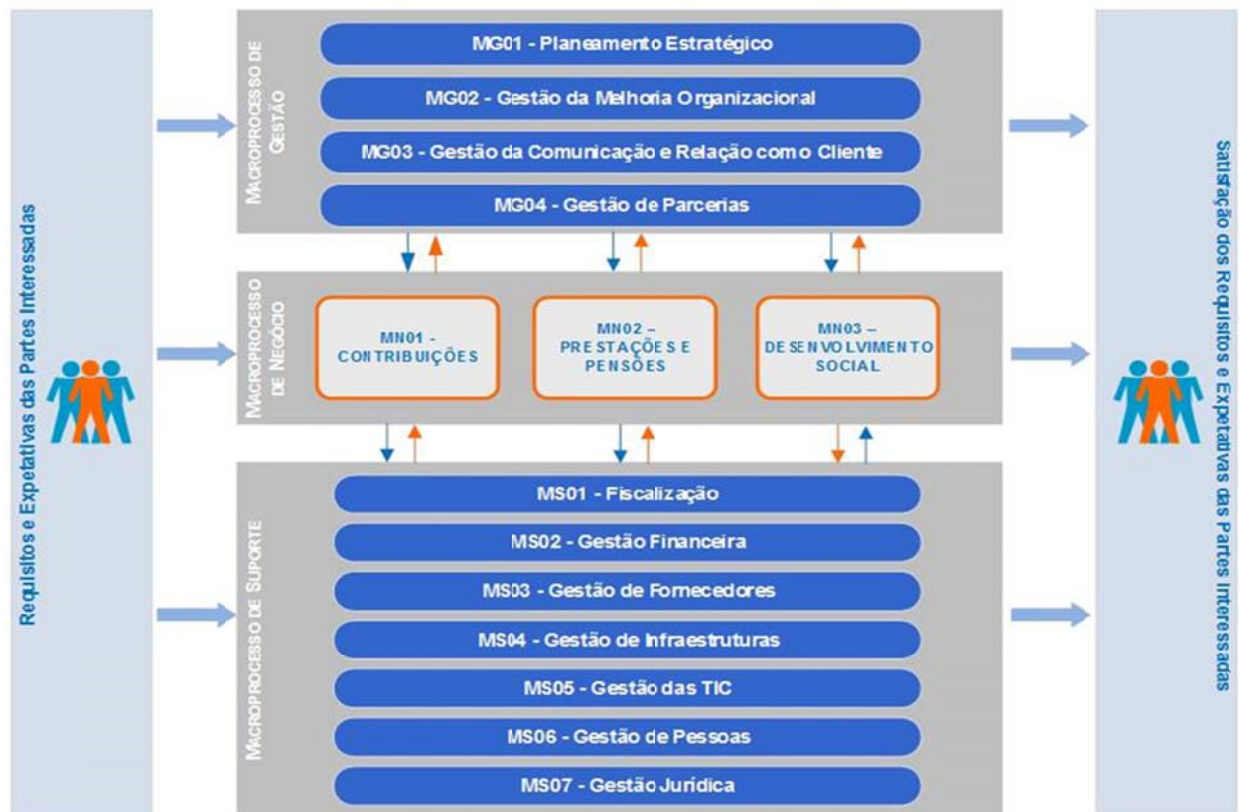
## RECURSOS FINANCEIROS



	2021	2020 <sup>(2)</sup>	2019	2018	2017
<b>ISS, IP</b>	<b>27.280,91</b>	<b>24.596,23</b>	<b>23.889,82</b>	<b>23.222,40</b>	<b>22.269,14</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	7.718,71	7.267,21	7.088,33	6.940,20	6.942,02
<b>Ação Social</b>	2.043,04	1.642,38	1.653,83	1.642,38	1.514,48
<b>Solidariedade</b>	3.947,08	3.969,40	4.032,17	3.969,40	4.270,64
<b>Proteção Familiar</b>	1.728,58	1.476,55	1.581,20	1.476,55	1.125,49
<b>Sistema Previdencial <sup>(1)</sup></b>	19.284,92	17.077,40	16.555,77	15.756,50	15.112,63
<b>Administração</b>	277,27	251,62	245,72	225,8	214,49

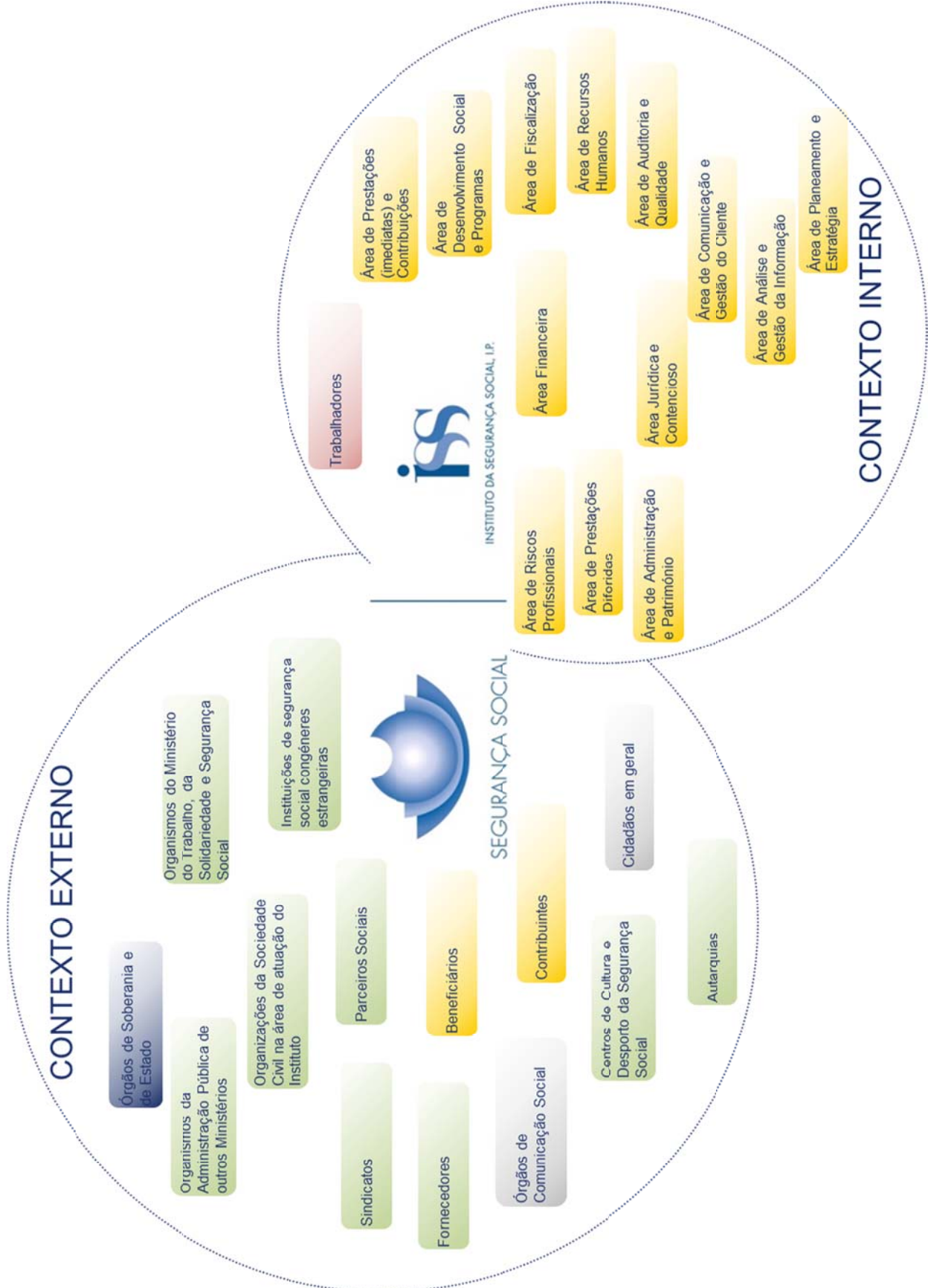
(1) Inclui Regimes Especiais. (2) Refere-se ao orçamento corrigido à data de 10/02/2020. O orçamento do ISS, IP de 2020 corresponde ao orçamento transitório até aprovação de um Orçamento do Estado para 2020.

## CADEIA DE VALOR





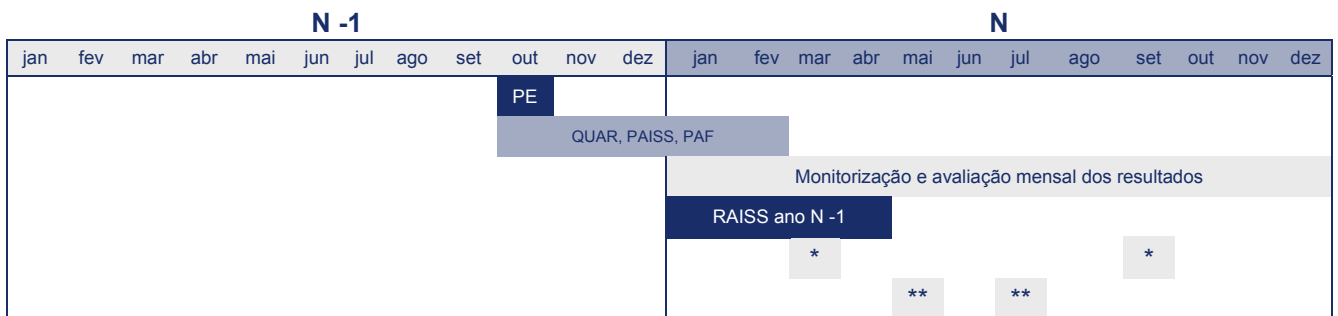
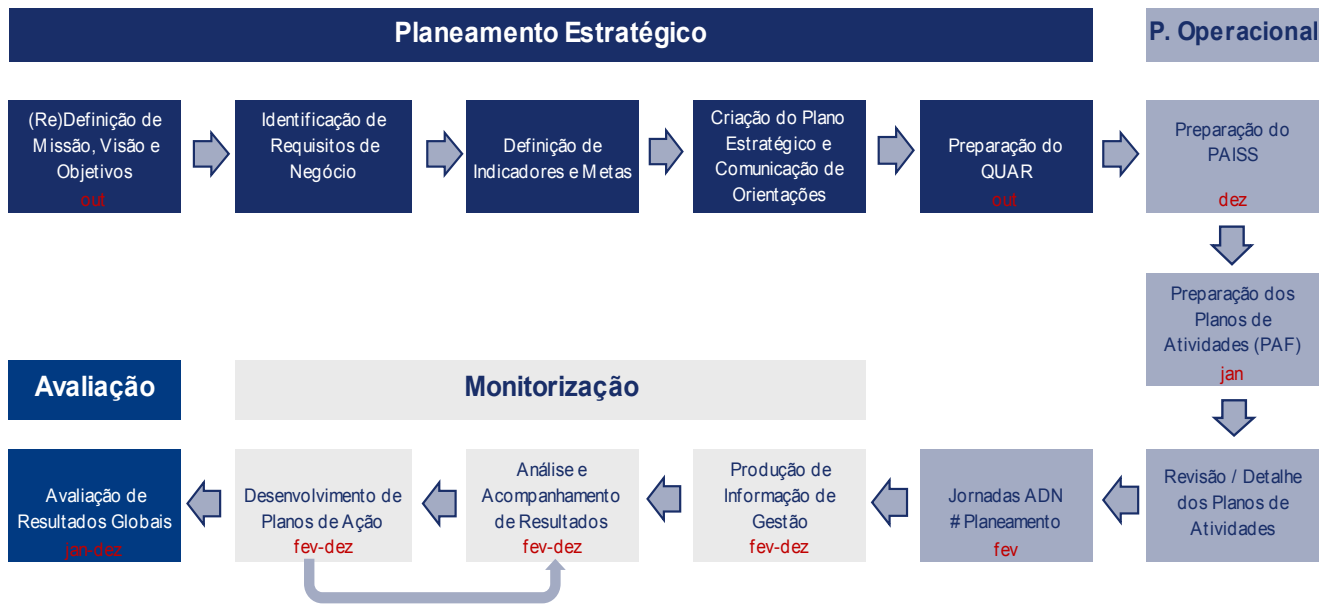
## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AOGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	P	C	PD	PL	PR	RH	RP		
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	Assembleia da República	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Secretária de Estado da Segurança Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Provedor de Justiça	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tribunal de Contas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tribunais	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Ministério Público	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Conselho Superior de Magistratura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Clientes	Contribuintes da Segurança Social					●	●		●			●		●	●						
	Beneficiários da Segurança Social						●		●		●	●	●		●					●	
	Todas as Unidades Orgânicas do ISS, IP (Clientes internos)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Trabalhadores	Trabalhadores do ISS, IP																				
Parceiros	Instituto de Gestão Financeira da SS, IP	●		●		●				●		●	●	●		●	●	●	●	●	
	Instituto de Informática, IP		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	
	Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP							●					●	●						●	
	Caixa Geral de Aposentações														●					●	
	Direção-Geral da Segurança Social						●	●							●						
	Casa Pia de Lisboa							●													
	Instituto Nacional de Reabilitação							●													
	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens							●													
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa							●													
	Gabinete de Estratégia e Planeamento							●									●				
	Agência para a Modernização Administrativa		●	●				●	●												
	Inspeções (MTSSS, IGF, DGO...)	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	
	Programas Operacionais	●						●													
	Autarquias	●		●				●												●	
	IPSS ou equiparadas e Fundações	●						●	●	●			●				●				
	Uniões, confederações e federações representativas das instituições particulares de solidariedade social e equiparadas							●		●											
	Sindicatos																			●	
	Instituições de segurança social congéneres estrangeiras											●		●	●	●				●	
	Parceiros Sociais		●	●	●		●	●	●	●	●		●	●	●	●				●	
	Fornecedores	●	●	●			●	●													
	Centros de Cultura e Desporto da Segurança Social																			●	
	CTT		●	●				●									●				
	Ministério das Finanças		●								●										
	Ministério da Educação								●												
	Ministério da Saúde								●							●				●	
	Ministério da Justiça								●												
	Agência Nacional de Compras Públicas	●		●																	
	Institutos de Segurança Social dos Açores e da Madeira								●												
	Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género								●												
	Alto Comissariado para as Migrações								●												
	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras								●												
	Proteção Civil	●							●												
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica								●													
Sociedade	Órgãos de Comunicação Social	●				●	●	●	●				●	●	●					●	
	Cidadãos em geral						●	●	●				●	●	●					●	

## PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
<b>* Análise acumulada global</b>			
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
<b>** Análise da gestão de topo</b>			
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

## ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Constituem orientações estratégicas para o ISS, IP, as definidas no Programa do XXII Governo Constitucional para a área da segurança social, designadamente as seguintes:

### **No domínio contributivo e prestacional:**

- Implementar as medidas legislativas de valorização real dos rendimentos dos pensionistas de escalões mais baixos de rendimentos, através da reposição do valor de referência do Complemento Solidário para Idosos acima do limiar de pobreza;
- Concretizar a terceira fase da Prestação Social para a Inclusão;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito das prestações familiares, designadamente do abono de família até aos 6 anos;
- Melhorar os instrumentos de proteção social dirigidos às famílias monoparentais;
- Aprofundar a lógica de partilha das licenças de parentalidade, incentivando os homens e admitindo a conjugação com trabalho a tempo parcial;
- Reforçar os modelos da licença parental complementar e para assistência a filhos.
- Implementar as medidas legislativas dirigidas a imigrantes inseridos na sociedade portuguesa, integrados no mercado de trabalho e que realizam contribuições para a segurança social.

### **No domínio do combate à fraude e evasão contributiva e prestacional e da fiscalização:**

- Implementar as medidas estabelecidas nos planos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional;
- Implementar ações que promovam o aumento da eficiência do sistema na decisão e pagamento das prestações sociais e na cobrança das contribuições, de modo a diminuir o volume de pagamentos indevidos, a aumentar a eficácia na cobrança de contribuições, bem como na cobrança de dívida, aumentando deste modo os recursos financeiros da segurança social;
- Implementar medidas que permitam flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida;
- Implementar medidas que reduzam os montantes de pagamentos indevidos, bem como mecanismos que promovam a eficácia do processo de recuperação de pagamentos indevidos que subsistam e a compensação de débitos e créditos;
- Implementar as alterações que venham a ser introduzidas no processo de declaração de remunerações à segurança social, designadamente a implementação de declaração de remunerações oficiosa;
- Direcionar a realização de ações de fiscalização a contribuintes e a beneficiários, apostando nos setores de atividade com maior incidência de irregularidades e na seleção de contribuintes e beneficiários a fiscalizar, com base em indicadores de risco;
- Reforçar a ação do Serviço de Verificação de Incapacidades, de modo a que sejam convocados a SVI todos os beneficiários com 30 dias de subsídio por doença, bem como os beneficiários com subsídio por doença há mais de 60 dias após subsistência de incapacidade para o trabalho.

### **No domínio da ação social e da cooperação:**

- Modernizar, simplificar e agilizar os instrumentos de regulação da economia social;
- Aprofundar e monitorizar o modelo de trabalho em rede no quadro da Rede Social, reforçando o envolvimento dos diferentes atores e a equidade do modelo;

- Implementar as medidas no âmbito da descentralização das competências para os municípios na área da ação social;
- Participar na definição e implementação da nova Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência;
- Promover uma abordagem integradora no combate à pobreza, articulando medidas sectoriais que devem complementar-se entre si;
- Participar na definição e implementação de uma Estratégia Nacional de Combate à Pobreza;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo;
- Colaborar na implementação de uma Bolsa Nacional de Alojamento Urgente, que assegure uma resposta temporária de recurso para as situações de emergência;
- Implementar as medidas legislativas de compatibilização do Rendimento Social de Inserção com o acesso ao mercado de trabalho;
- Implementar no terreno a expansão da rede de creches nos grandes centros urbanos, designadamente através da articulação com os municípios;
- Reforçar as respostas de cuidados continuados integrados, garantindo a implementação de todas as tipologias previstas na rede;
- Reforçar a cobertura e a adequação dos equipamentos e serviços direcionados para a população mais velha em territórios de baixa densidade;
- Reforçar os equipamentos e serviços de apoio às famílias nos territórios onde a acessibilidade a esses serviços é mais deficitária;
- Implementar medidas de prestação de cuidados de apoio social a pessoas em situação de isolamento (social e/ou geográfico) ou com elevado grau de dependência, essencialmente idosos e pessoas em idade ativa com patologia mental;
- Implementar o complemento-creche, atribuindo a todos os portugueses que tenham filhos nas creches um valor garantido e universal que apoie a comparticipação das famílias no preço da creche a partir do segundo filho;
- Assegurar a concretização plena e efetiva das medidas de apoio aos cuidadores informais previstas no respetivo estatuto.

#### **No domínio do atendimento ao público e da interação com o cidadão:**

- Garantir uma efetiva capacidade de resposta do atendimento ao público, conciliando o atendimento online com o atendimento telefónico, promovendo horários de atendimento adaptados às necessidades dos cidadãos, adequada cobertura territorial dos locais de atendimento presencial, tendo especial atenção ao universo de cidadãos com maior dificuldade de acesso aos restantes canais de atendimento;
- Promover a desmaterialização do atendimento ao público, com especial enfoque no desenvolvimento do atendimento online, criando as condições para que este se assuma como canal privilegiado de acesso ao sistema de segurança social;
- Implementar medidas que contribuam para uma interação permanente entre os contribuintes e beneficiários e a segurança social;

Constituem, ainda, orientações estratégicas do ISS, I.P., no plano do desenvolvimento organizacional:

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do Centro Distrital reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;

- Implementar programas de bem-estar no trabalho, que promovam a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a vida profissional;
- Promover condições efetivas de conciliação entre o trabalho e a vida familiar e pessoal, incluindo o teletrabalho, os horários de trabalho, licenças e outros instrumentos de apoio à conciliação;
- Aumentar a margem de acesso à gestão flexível dos horários, como horários reduzidos, concentrados, ou teletrabalho, e dispensas de trabalho em situações de parentalidade e de apoio a familiares ou dependentes;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia e a eficiência do Centro Distrital e do Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos *stakeholders* do Instituto da Segurança Social, I.P.;

## MEDIDAS SIMPLEX +

## Projetos da Responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46	Pessoas   Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
DR Oficiosa	#15	Pessoas   Empresas   Administração Pública	Possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.
DR Única	#1	Empresas   Administração Pública	Fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.
Menos espera na Pensão	#44	Pessoas   Administração Pública	Garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.
PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	#70	Pessoas   Empresas   Administração Pública	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.
Segurança Social e Fundos 3 em 1	#8	Empresas   Administração Pública	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos   Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.



Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão <i>online</i> de conta bancária	#175	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Pensões + Próximas	#177	Cidadãos	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.
Cuidador informal Online	#108	Cidadãos	Disponibilização online, na Segurança Social Direta, de serviço que permita ao cidadão não só pedir o estatuto de Cuidador Informal bem como de acompanhar o processo até ao pagamento, da Prestação do cuidador Informal, com possibilidade de notificação eletrónica.
Declarações da Segurança Social na Hora	#105	Cidadãos   Empresas	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.
Pensão na hora	#113	Cidadãos	Depois de implementado o módulo Menos espera na pensão, vai ser implementada a medida Pensão na Hora que permite ao cidadão requerer a sua pensão online (na Segurança Social Direta) com comunicação imediata do valor provisório que lhe será atribuído e com diferimento na hora. Isto é, sempre que o cidadão cumpra as condições de acesso para poder usufruir de uma pensão em Portugal, designadamente, o prazo de garantia e a idade de reforma, a mesma passa a ser atribuída de forma automática e com aceitação do valor da mesma. Esta medida é válida tanto para cidadãos com carreira contributiva exclusiva em Portugal, como para os cidadãos com carreira contributiva noutros países, desde que cumpram o prazo de garantia em Portugal. Neste caso, o valor da pensão será provisório e refletirá apenas o valor da pensão a pagar em Portugal. Esta situação passará a definitiva depois do apuramento da carreira contributiva estrangeira.
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	#106	Associações, Fundações ou Coletividades	Tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor.
e Atendimento	#109	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades	Implementação de chat bot no portal da Segurança Social, disponível 24x7 e com recurso a NLP, IA e Machine Learning.

NOTA: Em cumprimento do estatuído na alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2020 (LOE), são consideradas pelo ISS,IP as Medidas Simplex + que vierem a ser integradas no planeamento do II,IP.



## Projetos em que o MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	Medida #18	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	Medida #3	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	Medida #13	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Justiça	Cartões urgentes mais frequentes	Medida #28	Pessoas   Administração Pública	Garantir entregas de cartões de cidadão urgentes, no próprio dia do pedido ou no dia seguinte.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Espaços Cidadão de Nova Geração	Medida #23	Pessoas   Administração Pública	Melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)	Medida #99	Pessoas	Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.
Modernização do Estado e da Administração Pública	LabAP - Laboratório de Atendimento Público	Medida #26	Pessoas   Administração Pública	Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Linha iCidadão	Medida #7	Pessoas	Disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Modernização do Estado e da Administração Pública	Mapa do Cidadão à Medida	Medida #24	Pessoas   Administração Pública	Desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Notificações simples e uniformes	Medida #27	Pessoas   Empresas	Simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.
Coesão Territorial	Plataforma INTERIORIZAR	Medida #114	Pessoas   Empresas	Crear uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de transporte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Portal da Família	Medida #47	Pessoas	Criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.
Saúde	Portal do Cuidador Informal	Medida #52	Pessoas	Desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Crear um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
Justiça	Renovação automática do Cartão de Cidadão	Medida #5	Pessoas   Administração Pública	Permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multibanco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Saúde	Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde	#135	Administração Pública	"Criar uma plataforma de registo, caracterização e partilha de informação sobre as entidades coletivas privadas sem fins lucrativos do âmbito da Saúde. Este instrumento visa promover o acesso a informação qualificada e a comunicação entre entidades públicas e associativas, de forma a garantir uma maior transparência e articulação com as necessidades reportadas no domínio do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades. Pretende-se desmaterializar o processo de reconhecimento do âmbito e da representatividade, o registo e as formas de apoio às associações de defesa dos utentes da saúde, de acordo com a Lei das Associações de defesa dos Utentes de Saúde. Pretende-se estabelecer, ainda, os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.
Defesa Nacional	Saúde Militar + Próxima	#35	Cidadãos   Empresas	A Lei nº 44/2005, de 29 de Agosto, "Lei das Associações de Defesa dos Utentes de Saúde" vem estabelecer os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local."

## CONTEXTUALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS/INDICADORES PROPOSTOS

Decorrente das Orientações Estratégicas referidas, bem como das medidas de modernização administrativa que o serviço se propõe desenvolver, foi elaborado o Mapa Estratégico 2020-2022.

Este Mapa Estratégico reflete os grandes objetivos que o ISS, IP se propõe alcançar durante o triénio, e irá ser operacionalizado com base nos instrumentos de gestão anuais, nomeadamente QUAR e PAISS, os quais serão monitorizados através da avaliação dos objetivos por uma bateria de indicadores.

Os indicadores propostos, para avaliar a concretização do PAISS, foram definidos através de um trabalho participado entre o GPE e as restantes Áreas Funcionais do ISS, IP, no sentido de delinear indicadores que se traduzam numa descrição operacional dos objetivos e dos resultados em termos de quantidade e qualidade, sendo assim um elemento essencial para aferir os resultados alcançados.

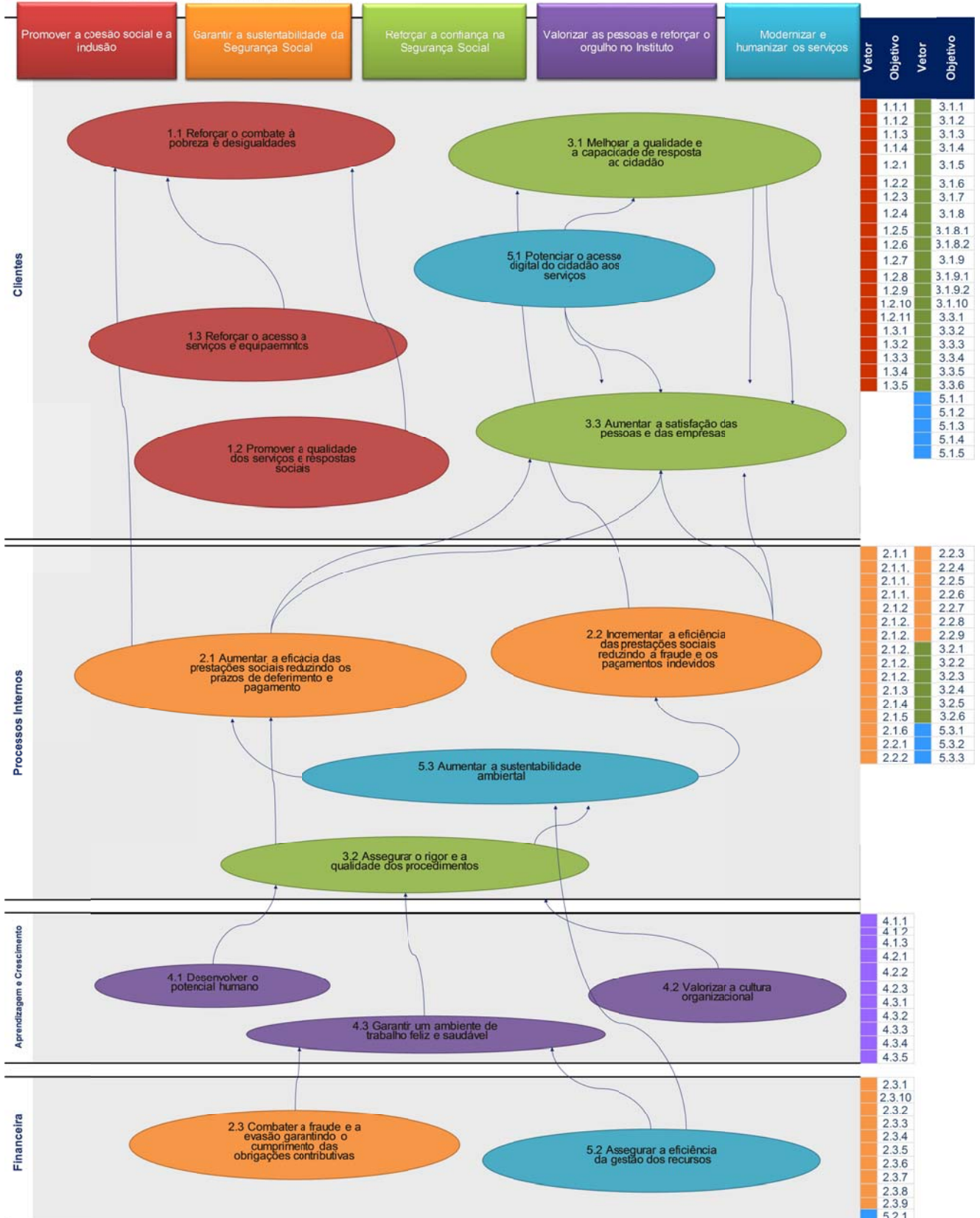
Através da leitura da figura infra, será possível conferir a ligação entre os objetivos estratégicos, as prioridades estratégicas e os objetivos/indicadores que, através da sua operacionalização na ação da Área Funcional que tem a competência da sua execução, possibilitam a concretização do planeamento efetuado.

# MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022

**MISSÃO** Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.

**VISÃO** Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.

**VALORES** Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade



Objetivo	Indicadores	Vetor	Polaridade	Resultado set.2021	Metas	Responsável
					2021	
Clientes	1.1.1	% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos	+	95%	80%	UAP
	1.1.2	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	95%	90%	UAP
	1.1.3	% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas	+	86%	80%	UAP
	1.1.4	Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP	-	-	30	DDS
	1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	+	58%	65%	DDS
	1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	90%	90%	DDS
	1.2.3	% Protocolos RSI renovados no prazo legal	+	-	90%	DDS
	1.2.4	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP	+	69%	90%	DDS
	1.2.5	% Respostas sociais acompanhadas	+	32%	42%	DDS
	1.2.6	Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa	+	-	85%	DDS
	1.2.7	% de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)	+	100%	83%	UGARNCCI
	1.2.8	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	798	1.026	FISC
	1.2.9	% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos	+	26%	75%	GAJC
	1.2.10	Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G	+	-	67%	UAP
	1.2.11	% de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)	+	61%	75%	UGARNCCI
	1.3.1	% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido	+	100%	80%	UGARNCCI
	1.3.2	% de protocolos pagos no mês	+	100%	95%	DDS
	1.3.3	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	-	-	100%	GPE
	1.3.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	-	-	100%	GPE
	1.3.5	% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas	+	-	45%	UAP
	3.1.1	Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional	+	54%	73%	DPRP
	3.1.10	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	+	-	90%	GAGI
	3.1.10.1	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico	-	-	30/04/2021	GAJC
	3.1.10.2	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DR Oficinas	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.3	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DRÚnica	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.4	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Menos Espera na Pensão	-	-	31/12/2021	CNP
	3.1.10.5	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: PPSS – Pré-Pago na SS	-	-	31/12/2021	DGCF
	3.1.10.6	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Segurança Social e Fundos 3 em 1	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.7	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Novo Portal da Segurança Social	-	-	31/12/2021	DCGC
	3.1.10.8	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão do Relacionamento – Visão 360º	-	-	31/12/2021	DCGC
	3.1.10.9	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária	-	-	31/12/2021	DCGC_CNP
	3.1.10.10	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensões + Próximas	-	-	31/12/2021	CNP
	3.1.10.11	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Registo de PPSS e Associações Mutualistas +Simples	-	-	31/12/2021	DDS
	3.1.10.12	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	-	-	31/12/2021	DDS
	3.1.10.13	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.14	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Comparticipação na Doença Profissional	-	-	31/12/2021	DPRP
	3.1.10.15	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.16	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	-	-	31/12/2021	DDS
	3.1.10.17	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	-	-	31/12/2021	CNP
	3.1.10.18	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Cuidador informal Online	-	-	31/12/2021	DPC
	3.1.10.19	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: e Atendimento	-	-	31/12/2021	DCGC
	3.1.10.20	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Processos de Contraordenação online	-	-	-	GAJC
	3.1.10.21	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensão na hora	-	-	31/12/2021	CNP
	3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	56%	70%	DCGC
	3.1.3	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional	+	Eliminado	Eliminado	UCI
	3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	64%	65%	DCGC
	3.1.5	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)	+	100,0%	90%	DPC
	3.1.6	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)	+	Suspenso	Suspenso	DPC
	3.1.7	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)	+	11,5%	95%	DPC
	3.1.8	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	+	126,0%	120%	CNP
	3.1.8.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional	+	-	120%	CNP
	3.1.8.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional	+	-	120%	CNP
	3.1.9	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	+	36%	40%	CNP
	3.1.9.1	Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional	+	-	40%	CNP
	3.1.9.2	Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional	+	-	40%	CNP
3.3.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	-	3,5	DCGC	
3.3.2	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido	+	47%	70%	GAJC	
3.3.3	% de reclamações de dívida concluídas	+	73%	82%	DPC	
3.3.4	% de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo defenido	+	Suspenso	Suspenso	DPC	
3.3.5	% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte	+	100%	90%	ASS	
3.3.6	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	+	-	80%	UCE	
5.1.1	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	+	20%	19%	DCGC	
5.1.2	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	97%	90%	DCGC	
5.1.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	Eliminado	Eliminado	DCGC	
5.1.4	% de NISS com passw ord de acesso à SSD	+	59%	58,3%	DCGC	
5.1.5	Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information	+	n.a.	n.a.	UCI	



	Objetivo	Indicadores	Valor	Polaridade	Resultado set.2021	Metas	Responsável
						2021	
Processos Internos	2.1.1	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo		+	96%	86%	DPC
	2.1.1.1	% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	97%	85%	DPC
	2.1.1.2	% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias		+	99%	88%	DPC
	2.1.1.3	% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias		+	95%	86%	DPC
	2.1.2	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência		+	88%	77%	DPC
	2.1.2.1	% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	92%	80%	DPC
	2.1.2.2	% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias		+	99%	85%	DPC
	2.1.2.3	% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias		+	86%	75%	DPC
	2.1.2.4	% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias		+	92%	80%	DPC
	2.1.2.5	% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias		+	86%	59%	DPC
	2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias		+	84%	85%	CNP
	2.1.4	Taxa de Eficácia dos processos DLA		+	91%	85%	UCI
	2.1.5	Tempo médio de conclusão dos processos DLA		+	2000%	30	UCI
	2.1.6	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI		+	68%	85%	DDS
	2.2.1	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis		+	51%	60%	DPC
	2.2.2	N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)		+	Eliminado	Eliminado	DPC
	2.2.3	N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)		+	Eliminado	Eliminado	DPC
	2.2.4	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas		+	4%	5%	DPC
	2.2.5	% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional		+	132%	Eliminado	DRPR
	2.2.6	% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos		+	57%	75%	GAJC
	2.2.7	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)		+	27%	36%	DGCF
	2.2.8	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)		+	5%	6%	DGCF
	2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado		+	81%	80%	FISC
	3.2.1	Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes		+	93%	85%	DCGC
	3.2.2	% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto A GORA)		+	-	70%	DPC
	3.2.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço		+	61%	54%	GAQGR
	3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário		+	74%	82%	GAJC
	3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial		+	87%	85%	GAJC
	3.2.6	Implementar a metodologia REVER - Projeto REVER +		-	-	31/12/2021	DCGC
5.3.1	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS		+	39	n.a.	DAP	
5.3.2	Taxa de Execução do Plano de Obras Anual		+	38%	65%	UTAE	
5.3.3	% de processos arquivados unicamente em suporte digital		+	100%	85%	DAP	
Aprendizagem e Crescimento	4.1.1	% de trabalhadores com formação		+	27%	65%	DRH
	4.1.2	Assegurar a implementação do programa QUALIFICA no ISS, de acordo com as orientações e ações aprovadas pela SG do MTSSS		+	-	85,00%	DRH
	4.1.3	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		+	1.757	Eliminado	DRH
	4.2.1	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação		+	65,34	63	DRH
	4.2.2	Índice de envolvimento dos trabalhadores		+	63,21	60	DRH
	4.2.3	Taxa de cumprimento do plano de modelação		+	53%	100,0%	GAQGR
	4.3.1	Índice de satisfação global dos trabalhadores		+	-	65	DRH
	4.3.2	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar		+	-	75	DRH
	4.3.3	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho		+	-	58	DAP
	4.3.4	% de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos		+	70%	90,0%	DRH
	4.3.5	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		+	35%	90,0%	DRH
Financieira	2.3.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		+	3.630	5.500	FISC
	2.3.10	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados		+	-	35%	DPC
	2.3.2	% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos		+	59%	50%	FISC
	2.3.3	N.º de processos de inquérito crime concluídos		+	916	1.395	FISC
	2.3.4	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos		+	29	44	FISC
	2.3.5	% de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos		+	63%	65%	GAJC
	2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc		+	100%	95%	UCE
	2.3.7	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)		+	Suspensão	Suspensão	DPC
	2.3.8	Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente		+	73,0%	60%	DPC
	2.3.9	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		+	98,0%	95%	DPC
5.2.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total		+	0,87%	1,0%	DGCF	

## INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2021

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica	Áreas Funcionais																	Total				
	ASS	CNP	DAP	DOGC	DCCG/ CNP	DDS	DGCF	DPC	DPRP	DRH	FISC	GAGI	GAJC	GAQGR	GPE	UAP	UCE		UCI	UGARNOCI	UTAE	
<b>1. Promover a coesão social e a inclusão</b>						8					1		1		2	5			3			20
1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades						1										3						4
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						6					1		1			1			2			11
1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos						1									2	1			1			5
<b>2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>		1				1	2	18	1		5		2				1	2				33
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		1				1		10										2				14
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos							2	4	1		1		1									9
2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas								4			4		1				1					10
<b>3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	1	10		8	1	3	2	11	2			1	5	1	1		2	1				49
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão		10		5	1	3	2	8	2			1	2					1				35
3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos				1				1					2	1								5
3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	1			2				2					1				2					8
<b>4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>			1							9				1								11
4.1 Desenvolver o potencial humano										3												3
4.2 Valorizar a cultura organizacional										2				1								3
4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			1							4												5
<b>5. Modernizar e humanizar os serviços</b>			2	4			1											1			1	9
5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços				4														1				5
5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos							1															1
5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			2																		1	3
<b>Total</b>	1	11	3	12	1	12	5	29	3	9	6	1	8	2	2	5	3	4	3	1	1	121

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Promover a coesão social e a inclusão

### Prioridades Estratégicas

- 1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades
- 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
- 1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos



## Promover a coesão social e a inclusão OE 1

## Reforçar o combate à pobreza e desigualdades PE 1.1

1.1.1	<b>% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos</b>							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de atividades obrigatórias concretizadas/N.º de atividades obrigatórias aprovadas)*100					Sup	88%	Set.2021	95,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UAP	QUAR		2020	87,2%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
1.1.2	<b>% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100					Sup	100%	Set.2021	94,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UAP	QUAR		2020	225,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	94,60%	
1.1.3	<b>% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas</b>							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de entregas asseguradas/N.º de entregas dos planeadas)*100					Sup	95%	Set.2021	85,7%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UAP	QUAR		2020	94,8%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.1.4	<b>Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP</b>							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	N.º médio de dias entre a sinalização e a integração					Sup	27	Set.2021	-	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(-)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	

## Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.2

1.2.1	<b>% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS</b>							Meta	65%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa)*100					Sup	75%	Set.2021	57,6%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR		2020	55,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	66,70%	
1.2.2	<b>% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos / N.º AIS concluídos)*100					Sup	99%	Set.2021	89,5%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR		2020	80,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	84,50%	
1.2.3	<b>% Protocolos RSI renovados no prazo legal</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Protocolos RSI renovados no prazo legal / N.º total Protocolos RSI renovados)*100					Sup	99%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR		2020	65,1%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	20,10%	
1.2.4	<b>% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de cuidadores informais com acompanhamento do ISS,IP / N.º de cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI)*100					Sup	99%	Set.2021	69,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.2.5	<b>% Respostas sociais acompanhadas</b>							Meta	42%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais a 31/12/n-1)*100					Sup	47%	Set.2021	32,0%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR	1	2020	55,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	42%	

## 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.2.6	<b>Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de crianças e jovens com avaliação >3 / N.º de crianças e jovens abrangidos com resposta ao questionário)*100						Sup	94%	Set.2021	-
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DDS	QUAR		2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
1.2.7	<b>% de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)</b>							Meta	83%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ N.º Total de visitas esperadas)* 100						Sup	91%	Set.2021	99,8%
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2020	83,8%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.2.8	<b>N.º Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais</b>							Meta	1 026	Histórico	
	Fórmula	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais						Sup	1 129	Set.2021	798
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	FISC	QUAR		2020	1 479	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	1070	
1.2.9	<b>% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos</b>							Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos / N.º de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano)*100						Sup	85%	Set.2021	25,7%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.2.10	<b>Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G</b>							Meta	67%	Histórico	
	Fórmula	N.º de Eventos/sessões de acompanhamento às operações CLDS 4G acompanhadas / N.º de operações CLDS 4G a acompanhar*100						Sup	79%	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	UAP	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.2.11	<b>% de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)</b>							Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	N.º de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ N.º Total de visitas esperadas * 100						Sup	85%	Set.2021	60,7%
	Periodicidade	jan/21-dez/21	Monitorização	Semestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	

## Reforçar o acesso a serviços e equipamentos PE 1.3

1.3.1	<b>% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido</b>							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º processos com Cálculo de comparticipação no prazo definido/ n.º de processos com Cálculo de Comparticipação)*100						Sup	90%	Set.2021	100,0%
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2020	78,6%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
1.3.2	<b>% de protocolos pagos no mês</b>							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100						Sup	100%	Set.2021	100,0%
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS	QUAR	2	2020	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	100%	
1.3.3	<b>Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP</b>							Meta	100%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100						Sup	90%	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR		2020	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	

1.3.4	<b>Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais</b>							Meta	100%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100					Sup	90%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR	2020	100,0%		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
1.3.5	<b>% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas</b>							Meta	45%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de projetos aprovados com empreitadas iniciadas/N.º de projetos aprovados)*100					Sup	55%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	UAP	QUAR	2020	-		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

### Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

#### Prioridades Estratégicas

- 2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
- 2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

## Garantir a sustentabilidade da Segurança Social OE 2

## Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento P E 2.1

2.1.1	<b>% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo</b>								Meta	86%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	95%	Set.2021	96,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC		QUAR	18	2020	97,1%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	96,8%	
2.1.1.1	<b>% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias</b>								Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	93%	Set.2021	97,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2020	96,7%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	95,3%	
2.1.1.2	<b>% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias</b>								Meta	88%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	97%	Set.2021	98,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2020	98,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	98,0%	
2.1.1.3	<b>% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias</b>								Meta	86%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	95%	Set.2021	95,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2020	96,5%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	97,6%	
2.1.2	<b>% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência</b>								Meta	77%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	85%	Set.2021	87,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC		QUAR	17	2020	85,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	88,5%	
2.1.2.1	<b>% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias</b>								Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	88%	Set.2021	91,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	17	2020	95,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	92,9%	
2.1.2.2	<b>% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias</b>								Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	93%	Set.2021	98,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	17	2020	98,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	96,9%	
2.1.2.3	<b>% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias</b>								Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	83%	Set.2021	85,7%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	17	2020	83,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	86,1%	
2.1.2.4	<b>% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias</b>								Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	88%	Set.2021	92,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	17	2020	92,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	92,0%	
2.1.2.5	<b>% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias</b>								Meta	59%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	65%	Set.2021	86,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2020	63,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	73,4%	

2.1.3	<b>% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100					Sup	95%	Set.2021	84,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	CNP	QUAR	19	2020	85,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	84,6%
2.1.4	<b>Taxa de Eficácia dos processos DLA</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos))*100					Sup	95%	Set.2021	90,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2020	92,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	94,90%
2.1.5	<b>Tempo médio de conclusão dos processos DLA</b>							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos					Sup	27	Set.2021	20	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2020	18	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	21
2.1.6	<b>% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)*100					Sup	93,5%	Set.2021	67,8%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR		2020	82,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	77,70%

### Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos P E 2.2

2.2.1	<b>Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis</b>							Meta	60%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) Distintos no Ano] * 100					Sup	66%	Set.2021	51,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR	7	2020	67,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	99,0%
2.2.2	<b>N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)</b>							Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados					Sup	Eliminado	Set.2021	Eliminado	
	Periodicidade	jan-set	Monitorização	Anual	Responsável	DPC	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
2.2.3	<b>N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)</b>							Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados					Sup	Eliminado	Set.2021	Eliminado	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DPC	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
2.2.4	<b>% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas</b>							Meta	5%	Histórico	
	Fórmula	(Total de pagamentos indevidos/Total de Prestações Sociais Pagas)*100					Sup	4,5%	Set.2021	4,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	4,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	6,4%
2.2.5	<b>% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional</b>							Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	(N.º de convocatórias emitidas / N.º de processos em curso com ITA por DP)* 100					Sup	Eliminado	Set.2021	132,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP	QUAR		2020	112,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
2.2.6	<b>% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos</b>							Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano)*100					Sup	85%	Set.2021	57,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC	QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-



2.2.7	<b>Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)</b>							Meta	36%	Histórico		
	Fórmula	(Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente)*100							Sup	40%	Set.2021	26,7%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2020	39,2%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2019	33,4%	
2.2.8	<b>Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)</b>							Meta	6%	Histórico		
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada)*100							Sup	8%	Set.2021	4,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2020	6,2%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2019	20,2%	
2.2.9	<b>% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref.º 70 dias)</b>							Meta	80%	Histórico		
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados)*100							Sup	88%	Set.2021	81,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	FISC		QUAR	6	2020	96,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	83%	

### Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas P E 2.3

2.3.1	<b>Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes</b>							Meta	5.500	Histórico		
	Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Sup	6.380	Set.2021	3.630
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	FISC		QUAR	3	2020	5.524	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	7.770	
2.3.2	<b>% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos</b>							Meta	50%	Histórico		
	Fórmula	(N.º de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos / Nº Processos de fiscalização a contribuintes concluídos)*100							Sup	55%	Set.2021	58,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	FISC		QUAR		2020	55,9%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	59%	
2.3.3	<b>Nº de processos de inquérito crime concluídos</b>							Meta	1.395	Histórico		
	Fórmula	Nº de processos de inquérito crime concluídos							Sup	1.632	Set.2021	916
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	FISC		QUAR	4	2020	1.579	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	1.771	
2.3.4	<b>Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos</b>							Meta	44	Histórico		
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos							Sup	48	Set.2021	29
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	FISC		QUAR		2020	60,2	
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	68	
2.3.5	<b>% de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos</b>							Meta	65%	Histórico		
	Fórmula	(Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano)*100							Sup	75%	Set.2021	63,3%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC		QUAR		2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	-	
2.3.6	<b>% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc</b>							Meta	95%	Histórico		
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos)*100							Sup	100%	Set.2021	99,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCE		QUAR	5	2020	97,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2019	94,4%	
2.3.7	<b>Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)</b>							Meta	Suspenso	Histórico		
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100							Sup	Suspenso	Set.2021	Suspenso 2021
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2020	Suspenso 2020	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2019	85,0%	

<b>2.3.8</b>	<b>Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente</b>							Meta	60%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de erros das remunerações corrigidos no mês / Nº de erros das remunerações entrados no mês)*100					Sup	66%	Set.2021	73,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC		QUAR	2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
<b>2.3.9</b>	<b>Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)</b>							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada)*100					Sup	99%	Set.2021	98,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	8	2020	100,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	96,0%
<b>2.3.10</b>	<b>% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados</b>							Meta	35%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva )*100					Sup	38,5%	Set.2021	-	
	Periodicidade	mai-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

### Reforçar a confiança na Segurança Social

#### Prioridades Estratégicas

- 3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão
- 3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- 3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

## Reforçar a Confiança na Segurança Social OE 3

## Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão P E 3.1

3.1.1	<b>Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional</b>							Meta	73%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock DP concluídos / n.º de processos do stock DP a 31/12/N-1)*100					Sup	80%	Set.2021	54,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP	QUAR		2020	71,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-
3.1.2	<b>% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica</b>							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento)*100					Sup	77%	Set.2021	56,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR		2020	62,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	81,0%
3.1.3	<b>Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional</b>							Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1)*100					Sup	Eliminado	Set.2021	Eliminado	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	n.d.
3.1.4	<b>Taxa de atendimento da Linha Segurança Social</b>							Meta	65%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas)*100					Sup	71%	Set.2021	64,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR		2020	48,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	75,0%
3.1.5	<b>Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	[(N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez - N.º de requerimentos pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez]*100					Sup	99%	Set.2021	100,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	100,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
3.1.6	<b>Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)</b>							Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	((N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez - N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão referentes ao stock no mês) / N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez)*100					Sup	Suspensão	Set.2021	Suspensão 2021	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	98,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
3.1.7	<b>Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)</b>							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	((N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez - N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez)*100					Sup	100%	Set.2021	11,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-
3.1.8	<b>Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)</b>							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional / n.º de processos entrados de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional)*100					Sup	130%	Set.2021	126,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	20	2020	119,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-
3.1.8.1	<b>Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional</b>							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de Prestações diferidas "nacional" / n.º de processos entrados de Prestações diferidas)*100					Sup	130%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	20	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-

3.1.8.2	<b>Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional</b>							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de Prestações diferidas "internacional" / n.º de processos entrados de Prestações diferidas)*100					Sup	130%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	20	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.9	<b>Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)</b>							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendentes > 90 dias na área nacional + N.º de processos pendentes > 180 dias na área internacional) / n.º de processos pendentes)*100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]					Sup	30%	Set.2021	36,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	21	2020	27,2%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.9.1	<b>Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional</b>							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 90 dias / n.º de processos pendentes)*100					Sup	30%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	21	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.9.2	<b>Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional</b>							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 180 dias / n.º de processos pendentes)*100					Sup	30%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	21	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10	<b>Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas)*100					Sup	100%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	GAGI	QUAR	12	2020	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.1	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico</b>							Meta	30/04/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	31/03/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-abr.21	Monitorização		Responsável	GAJC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.2	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DR Oficiosa</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.3	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DRÚnica</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.4	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Menos Espera na Pensão</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.5	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: PPSS – Pré-Pago na SS</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DGCF	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.6	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Segurança Social e Fundos 3 em 1</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DGCF	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.7	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Novo Portal da Segurança Social</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DCGC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	

3.1.10.8	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão do Relacionamento – Visão 360º</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DCGC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.9	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DCGC_CNP	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.10	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensões + Próximas</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.11	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Alargamento SIATT ao Tutelar Cível</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DDS	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.12	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Registo de IPSS e Associações Mutualistas +Simples</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DDS	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.13	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.14	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Comparticipação na Doença Profissional</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPRP	QUAR	12	2020	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.15	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora (PC)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2020	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.16	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais (DS)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DDS	QUAR	12	2020	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.1.10.17	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral (PD)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2021	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	CNP	QUAR	12	2020	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	

3.1.10.18	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Cuidador informal Online (PC)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão						Sup	30/11/2021	Set.2021	-
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DPC		QUAR	12	2020	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS		2019	
3.1.10.19	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: e Atendimento (CGC)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão						Sup	30/11/2021	Set.2021	-
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	DCGC		QUAR	12	2020	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS		2019	
3.1.10.20	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Processos de Contraordenação online (JC)</b>							Meta	-	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão						Sup	-	Set.2021	-
	Periodicidade	jan.20-dez.20	Monitorização		Responsável	GAJC		QUAR	12	2020	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS		2019	
3.1.10.21	<b>Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensão na hora (PD)</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão						Sup	30/11/2021	Set.2021	-
	Periodicidade	jan.21-dez.21	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	12	2020	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS		2019	

## Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos P E 3.2

3.2.1	<b>Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de suportes uniformizados e simplificados/N.º de suportes entregues para uniformização e simplificação)*100						Sup	96%	Set.2021	92,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC		QUAR		2020	96,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2019	-
3.2.2	<b>% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)</b>							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de registos efetuados até ao prazo definido/ Nº total de registos)*100						Sup	77%	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC		QUAR		2020	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
3.2.3	<b>Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço</b>							Meta	54%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100						Sup	60%	Set.2021	61,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR		QUAR		2020	75,6%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	51,6%
3.2.4	<b>Taxa de Eficácia Apoio Judiciário</b>							Meta	82%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100						Sup	90%	Set.2021	74,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC		QUAR		2020	81,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	82%
3.2.5	<b>Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100						Sup	94%	Set.2021	86,5%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC		QUAR		2020	91,6%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	88,9%
3.2.6	<b>Data de conclusão</b>							Meta	31/12/2021	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão						Sup	30/11/2021	Set.2021	-
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC		QUAR		2020	-
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS		2019	

## Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas P E 3.3

3.3.1	<b>Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)</b>							Meta	3,5	Histórico	
	Fórmula	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)					Sup	3,9	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DCGC	QUAR	22	2020	3,3	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	3,4	
3.3.2	<b>% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido</b>							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100					Sup	77%	Set.2021	47,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC	QUAR		2020	78,3%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	n.d.	
3.3.3	<b>% de reclamações de dívida concluídas</b>							Meta	82%	Histórico	
	Fórmula	(Nº acumulado de reclamações concluídas / Total de reclamações)*100					Sup	90%	Set.2021	72,6%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	83,9%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
3.3.4	<b>% de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo defenido</b>							Meta	Suspenso	Histórico	
	Fórmula	(Nº de NISS na Hora a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo defenido/ Nº de NISS na Hora a cidadão estrangeiro) *100					Sup	Suspenso	Set.2021	Suspenso 2021	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2020	-%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	-	
3.3.5	<b>% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de relatórios de atividade mensais apresentados até ao dia 15 do mês seguinte / N.º de relatórios previstos)*100					Sup	100%	Set.2021	100,0%	
	Periodicidade	abr-dez	Monitorização		Responsável	ASS	QUAR		2020	100,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
3.3.6	<b>% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)</b>							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100					Sup	90%	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual (na data de execução)	Responsável	UCE	QUAR	23	2020	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

### Prioridades Estratégicas

- 4.1 Desenvolver o potencial humano
- 4.2 Valorizar a cultura organizacional
- 4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

## Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

### Desenvolver o potencial humano P E 4.1

% de trabalhadores com formação									Meta	65%	Histórico	
4.1.1	Fórmula	(Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100							Sup	72%	Set.2021	46,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH		QUAR	13	2020	48,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	69%	
% das ações previstas executadas									Meta	85%	Histórico	
4.1.2	Fórmula	(Nº de ações realizadas/ N.º de ações previstas)*100							Sup	100%	Set.2021	3,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DRH		QUAR		2020	5,00	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-	
N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning									Meta	Eliminado	Histórico	
4.1.3	Fórmula	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning							Sup	Eliminado	Set.2021	Eliminado
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH		QUAR		2020	5 596	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-	

### Valorizar a cultura organizacional P E 4.2

Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação									Meta	63	Histórico	
4.2.1	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Sup	69	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR		2020	67,06	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	65,3%	
Índice de envolvimento dos trabalhadores									Meta	60	Histórico	
4.2.2	Fórmula	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Sup	66	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR	16	2020	64,81	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	63,2%	
Taxa de cumprimento do plano de modelação									Meta	100%	Histórico	
4.2.3	Fórmula	(Nº de processos modelados / nº de processos previstos a modelar)*100							Sup	110%	Set.2021	4,3%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR		QUAR		2020	108,3%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2019	-	

### Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável P E 4.3

Índice de satisfação global dos trabalhadores									Meta	65	Histórico	
4.3.1	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Sup	72	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR		2020	68,92	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	68	
Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar									Meta	75	Histórico	
4.3.2	Fórmula	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores							Sup	83	Set.2021	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR	14	2020	71,91	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	72	



4.3.3	<b>Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho</b>							Meta	58	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores					Sup	64	Set.2021	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DAP	QUAR	2020	58,25		
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	57,05
4.3.4	<b>% de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ edifícios com avaliação de riscos} / N.º \text{ total de edifícios}) * 100$					Sup	100%	Set.2021	29,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DRH	QUAR	2020	68,2%		
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-
4.3.5	<b>Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional} / N.º \text{ total de trabalhadores}) * 100$					Sup	100%	Set.2021	41,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH	QUAR	15	2020	63,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2019	-

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Modernizar e humanizar os serviços

### Prioridades Estratégicas

- 5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços
- 5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
- 5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

## Modernizar e humanizar os serviços OE 5

## Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços P E 5.1

5.1.1	<b>% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ</b>							Meta	19%	Histórico	
	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)*100					Sup	20,9%	Set.2021	20,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	11	2020	18,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	13,6%	
5.1.2	<b>Taxa de atendimento nos canais não presenciais</b>							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais)*100					Sup	98%	Set.2021	96,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR	9	2020	95,9%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	85,3%	
5.1.3	<b>Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida</b>							Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	(N.º de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos "Quiosques"/N.º de Serviços de Atendimento)*100					Sup	Eliminado	Set.2021	Eliminado	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DCGC	QUAR		2020	74,9%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2019	69,8%	
5.1.4	<b>% de NISS com password de acesso à SSD</b>							Meta	58,3%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos)* 100					Sup	64,1%	Set.2021	59,2%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	10	2020	55,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	49,5%	
5.1.5	<b>Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information</b>							Meta	n.a.	Histórico	
	Fórmula	N.º de áreas integradas					Sup	n.a.	Set.2021	n.a.	
	Periodicidade	jan.20-dez.20	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2020	5	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	

## Assegurar a eficiência da gestão dos recursos P E 5.2

5.2.1	<b>Rácio das Despesas Administração na Despesa Total</b>							Meta	1%	Histórico	
	Fórmula	(Despesas de Administração / Despesa Total)*100					Sup	0,9%	Set.2021	0,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF	QUAR		2020	0,8%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	0,94%	

## Aumentar a sustentabilidade ambiental P E 5.3

5.3.1	<b>N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS</b>							Meta	n.a.	Histórico	
	Fórmula	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS					Sup	n.a.	Set.2021	39	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DAP	QUAR		2020	39	
	Tipo	Eficiência	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
5.3.2	<b>Taxa de Execução do Plano de Obras Anual</b>							Meta	65%	Histórico	
	Fórmula	(Valor cabimentado / Valor Orçamentado)*100					Sup	75%	Set.2021	37,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UTAE	QUAR		2020	37,8%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	
5.3.3	<b>% de processos arquivados unicamente em suporte digital</b>							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de processos de ajuste direto simplificado (ADS) arquivados única/ em suporte digital / n.º Total de ADS) * 100					Sup	90%	Set.2021	100,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DAP	QUAR		2020	84,1%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2019	-	



**Juntos vamos lá!**