

# Relatório de Atividades 2019

## Instituto da Segurança Social, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA/  
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



## FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	Relatório de Atividades 2019	
<b>Propriedade</b>	Instituto da Segurança Social, IP	
<b>Autor</b>	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão	
<b>Coordenação</b>	Tânia Fernandes	
<b>Equipa técnica</b>	Carlos Palma Nuno Gomes Nuno Rosa	Raquel Macedo Sílvia Carraça Susana Guerra
<b>Morada</b>	Av. 5 de Outubro, n.º 175 1069-451 Lisboa	
<b>E-mail:</b>	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
<b>Site</b>	www.seg-social.pt	
<b>Data</b>	setembro.2020	V1.0

## ÍNDICE

<b>Nota Introdutória.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade .....</b>	<b>19</b>
<b>1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....</b>	<b>19</b>
<b>2. O Instituto da Segurança Social, IP.....</b>	<b>21</b>
2.1. Enquadramento Legal.....	23
2.2. Referências Estratégicas .....	26
<b>3. Resumo da Atividade.....</b>	<b>30</b>
3.1. Missão.....	30
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas .....	30
Beneficiários Ativos (Regime Geral) .....	30
Doença .....	31
Parentalidade.....	31
Desemprego .....	32
Prestações Familiares .....	33
Rendimento Social de Inserção .....	34
Prestação Social para a Inclusão .....	38
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas .....	38
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas .....	38
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	38
Complemento Solidário para Idosos.....	39
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos .....	39
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais .....	40
3.1.4. Verificação de Incapacidades .....	42
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias .....	42
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes .....	43
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	44
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	45
Incentivos ao Emprego .....	45
Entidades Empregadoras .....	45
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos.....	46
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva .....	47
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas .....	48
3.1.8.1. Intervenção Social .....	48
SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social \ RLIS – Rede Local de Inserção Social .....	49
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio .....	51
Rede Social .....	52
Programas de Desenvolvimento .....	54
CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G .....	54
CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G .....	55
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados.....	58
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência .....	61
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo .....	63
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação .....	65
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais.....	65
Programas de Investimento .....	66
PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais.....	66
Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.....	69

PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais.....	69
Respostas Sociais e Cooperação.....	70
PROCOOP .....	73
PARES Cooperação-Programa .....	74
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais.....	75
Apoios Financeiros Extraordinários .....	76
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais .....	76
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) .....	78
Programa de Emergência Alimentar.....	80
3.1.8.3. Infância e Juventude .....	82
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis .....	82
Acolhimento Especializado - Resposta Acolhimento de Crianças e Jovens em situação de Perigo.....	84
Adoção .....	85
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	87
3.1.10. Proteção Jurídica .....	89
3.1.11. Coordenação Internacional .....	90
3.2. Suporte .....	92
3.2.1. Gestão dos RH.....	92
Caracterização .....	92
3.2.2. Gestão Financeira .....	92
Custos com pessoal .....	93
Aquisição de Bens e Serviços .....	93
Juros e Outros Encargos .....	94
Transferências Correntes .....	95
Subsídios.....	97
Outras Despesas Correntes .....	97
Aquisição de Bens de Capital.....	97
Transferências de Capital.....	97
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários .....	98
3.2.3. Administração, Património e Obras .....	98
Documentação e arquivo.....	98
Gestão do Património / Projeto Nova Sede .....	100
Intervenções no Edificado do ISS, IP .....	100
3.3. Relacionamento com o Cidadão .....	101
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial.....	102
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social .....	105
3.3.3 Segurança Social Direta.....	107
3.4. Sistemas de Controlo Interno.....	108
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas .....	108
Enquadramento .....	108
3.4.2. Sistemas de Informação.....	111
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação .....	111
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas .....	113
Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão.....	114
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	114
Qualidade de Dados .....	115
Segurança de Dados .....	116
Suporte à Decisão .....	117
3.4.3. Planeamento .....	117
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade .....	120
3.4.5. Plano de Auditorias .....	121
Auditorias internas.....	121



Auditorias externas .....	122
3.4.6. Gestão Financeira .....	123
Projeto Interface SICC-SIF-TU .....	124
Recuperação de valores processados indevidamente .....	124
Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários .....	124
Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP) .....	124
Gestão por Processos .....	125
Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP .....	125
3.4.7. Recursos Humanos .....	126
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso .....	126
Emissão de pareceres jurídicos .....	126
Recursos Hierárquicos .....	127
Contencioso .....	127
Contraordenações .....	127
<b>CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa .....</b>	<b>131</b>
<b>1. Comunicação Administrativa .....</b>	<b>131</b>
Simplificação de procedimentos administrativos .....	131
Redação de documentos .....	132
Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos .....	133
<b>2. Mecanismos de Audição e Participação .....</b>	<b>134</b>
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes .....	134
<b>3. Divulgação de informação administrativa .....</b>	<b>136</b>
Portais e sítios na internet .....	136
Meios de divulgação e publicidade institucional .....	136
<b>4. Simplex .....</b>	<b>137</b>
4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS .....	137
Prestações Familiares + simples .....	138
Seg21 139	
Novo Portal da Segurança Social .....	139
Gestão do Relacionamento - Visão 360 .....	139
Gestão online de conta bancária .....	139
Pensões + Próximas .....	140
Pagamento na hora .....	140
Fundo de Garantia de Alimentos a Menores + Ágil .....	140
Stop Penhora Bancária na Hora .....	140
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível .....	140
WiFi no MTSSS .....	141
Carreira Contributiva + Integrada .....	141
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples .....	142
Gestão online de planos prestacionais .....	142
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional .....	142
Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line .....	142
Parentalidade + Simples .....	142
4.2. Projetos em que o MTSSS colabora .....	143
ConheSER+ Plataforma Única Refugiados .....	143
AT e SS em linha com IPSS .....	143
Foreign citizen card .....	143
Espaço Empresa Online .....	143
Livro Amarelo Eletrónico .....	144
Fiscalização de uma só vez .....	144
Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados .....	145
Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária .....	145
<b>CAPÍTULO 3 Autoavaliação .....</b>	<b>149</b>

<b>1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP</b> .....	<b>150</b>
1.1. Objetivos.....	150
1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR .....	152
1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR.....	155
1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	155
1.4.1. Objetivos de Eficácia .....	156
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário .....	156
OB 2 Combater a Fraude e Evasão Contributivas.....	156
OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais .....	157
1.4.2. Objetivos de Eficiência .....	157
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos .....	157
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema.....	157
OB 6 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º	
16 da LOE .....	157
OB 7 Desenvolver o potencial humano .....	158
1.4.3. Objetivos de Qualidade .....	158
OB 8 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas .....	158
OB 9 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos .....	158
<b>2. Plano de Ação do ISS, IP</b> .....	<b>159</b>
2.1. Objetivos.....	159
2.2. Resultados.....	160
<b>3. Comparação de unidades de produção homogéneas</b> .....	<b>161</b>
3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP .....	161
3.2. Plano de Ação do ISS, IP .....	164
<b>4. Plano de Formação</b> .....	<b>165</b>
4.1. Objetivos.....	165
4.2. Resultados.....	167
4.3. Análise Evolutiva .....	168
4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação .....	169
<b>5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores</b> .....	<b>170</b>
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	170
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	171
<b>6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes</b> .....	<b>172</b>
Atendimento telefónico .....	174
Atendimento por correio eletrónico .....	175
Atendimento presencial .....	177
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento .....	178
<b>7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP</b> .....	<b>179</b>
<b>CAPÍTULO 4 Balanço Social</b> .....	<b>183</b>
<b>1. Recursos Humanos</b> .....	<b>183</b>

<b>2. Remunerações e Encargos .....</b>	<b>184</b>
<b>3. Higiene e Segurança .....</b>	<b>184</b>
<b>4. Formação Profissional .....</b>	<b>184</b>
<b>5. Relações Profissionais .....</b>	<b>184</b>
<b>CAPÍTULO 5 Avaliação Final .....</b>	<b>187</b>
<b>1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social .....</b>	<b>187</b>
<b>2. Breve Análise dos Resultados.....</b>	<b>193</b>
Indicadores de Avaliação e Responsabilização .....	193
Recursos Financeiros .....	194
Recursos Humanos .....	195
<b>3. Autoavaliação .....</b>	<b>195</b>
<b>4. Menção qualitativa proposta.....</b>	<b>197</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>199</b>
<b>1. Plano de Ação do ISS, IP 2019 (v1.2)</b>	
<b>2. Estrutura orgânica</b>	
<b>3. Monitorização Mensal do QUAR</b>	
<b>4. Monitorização Mensal do PAISS</b>	
<b>5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais</b>	
<b>6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno</b>	
<b>7. Questionário Satisfação Trabalhadores</b>	
<b>8. Questionários Satisfação Clientes</b>	
<b>9. Balanço Social do ISS, IP 2019</b>	
<b>10. Avaliação Final do QUAR</b>	



**Índice de Quadros**

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais .....	28
Quadro 2 - Beneficiários Ativos.....	30
Quadro 3 - Subsídio por Doença .....	31
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	31
Quadro 5 - Prestações de Desemprego .....	32
Quadro 6 - Prestações Familiares .....	34
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	34
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	36
Quadro 9 - Protocolos RSI.....	37
Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI).....	38
Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	38
Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	39
Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	39
Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos .....	40
Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas .....	41
Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	41
Quadro 17 - Subsídio Doença Profissional .....	42
Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	42
Quadro 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) .....	43
Quadro 20 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP).....	43
Quadro 21 - Ações de fiscalização a prestações.....	44
Quadro 22 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano .....	45
Quadro 23 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	46
Quadro 24 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	47
Quadro 25 - Processos-crime .....	48
Quadro 26 – Atendimento e Acompanhamento Social .....	50
Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	52
Quadro 28 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2019.....	53
Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2019 .....	54
Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais.....	65
Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento .....	66
Quadro 32 - PARES – Execução .....	67
Quadro 33 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	68
Quadro 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) .....	68
Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	70
Quadro 36 – Cooperação .....	71
Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude .....	71
Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas.....	72

Quadro 39 - PROCOOP - 1º aviso de 2017.....	73
Quadro 40 - PROCOOP 1º aviso de 2018.....	74
Quadro 41 - PARES Cooperação-Programa .....	74
Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio .....	76
Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas .....	77
Quadro 44 - RNCCI - Execução física .....	78
Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física .....	80
Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar.....	81
Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	88
Quadro 48 - Proteção Jurídica.....	90
Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores.....	91
Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos .....	92
Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global.....	93
Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal .....	93
Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	94
Quadro 54 - Despesas de Investimento: execução financeira.....	101
Quadro 55 - Número de atendimentos por tipo de canal .....	102
Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais .....	103
Quadro 57 - Temas mais procurados no atendimento presencial .....	103
Quadro 58 - Evolução das marcações por VMP .....	104
Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	105
Quadro 60 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social .....	105
Quadro 61 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS .....	106
Quadro 62 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS .....	106
Quadro 63 - Acessos à Segurança Social Direta.....	107
Quadro 64 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço .....	107
Quadro 65 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional .....	110
Quadro 66 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2019.....	111
Quadro 67 - Projetos concluídos em 2019.....	112
Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	115
Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2019.....	121
Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2019.....	122
Quadro 71 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública.....	134
Quadro 72 - Medidas Simplex+2019 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP.....	137
Quadro 73 - Medidas Simplex+2019 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP .....	143
Quadro 74 - QUAR do ISS, IP 2019: Principais Características.....	150
Quadro 75 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2019 .....	151
Quadro 76 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2019.....	151
Quadro 77 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2019.....	152
Quadro 78 - Síntese da Concretização por Parâmetros .....	152
Quadro 79 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos .....	153
Quadro 80 - Objetivos de eficácia – Avaliação .....	153

Quadro 81 - Objetivos de eficiência – Avaliação.....	154
Quadro 82 - Objetivos de qualidade – Avaliação.....	155
Quadro 83 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	159
Quadro 84 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	160
Quadro 85 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações .....	162
Quadro 86 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital.....	162
Quadro 87 - Ranking global e por parâmetro.....	163
Quadro 88 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica.....	164
Quadro 89 - Ranking global e por Objetivo Estratégico .....	165
Quadro 90 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2019.....	167
Quadro 91 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio .....	167
Quadro 92 - Formação de recursos humanos .....	169
Quadro 93 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos .....	170
Quadro 94 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	170
Quadro 95 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	171
Quadro 96 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.....	173
Quadro 97 - Ponderação dos resultados dos drivers.....	174
Quadro 98 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal .....	174
Quadro 99 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto .....	174
Quadro 100 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico.....	176
Quadro 101 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial.....	177
Quadro 102 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial .....	179
Quadro 103 - Breve caracterização dos recursos humanos.....	183
Quadro 104 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção.....	184
Quadro 105 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização .....	193





## Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores .....	26
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas .....	27
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP .....	29
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações .....	44
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais .....	44
Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	88
Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção .....	89
Figura 8- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social .....	89
Figura 9 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital.....	163
Figura 10 - Evolução do número de ações de formação .....	168
Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto.....	175
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico .....	177
Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial .....	178
Figura 14 - Evolução da Despesa.....	187
Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos .....	187
Figura 16 - Evolução do número de pensionistas.....	188
Figura 17 - Evolução do número de atendimentos .....	188
Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos .....	188
Figura 19 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	189
Figura 20 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	190
Figura 21 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias .....	191
Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa.....	191
Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica .....	192
Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	192
Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2019 .....	194
Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa.....	194
Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2019.....	194
Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2019.....	195
Figura 29 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2019 .....	195
Figura 30 - Taxa de realização por objectivo .....	196
Figura 31 - Página de publicação do PAISS.....	197



## Nota Introdutória

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2019.

Este Relatório apresenta um esquema composto por cinco Capítulos e Anexos, onde se integram as grelhas de monitorização do QUAR para o ISS, IP e para cada um dos Centros Distritais.

O Capítulo 1, **Enquadramento e resumo da atividade**, faz uma breve apresentação da conjuntura externa e do Sistema de Segurança Social, bem como do ISS, IP, apresentando uma perspetiva resumida da atividade das áreas que o compõem

O Capítulo 2, **Modernização Administrativa**, aborda os temas da responsabilidade do ISS, IP nomeadamente as medidas relativas à desburocratização, qualidade e inovação.

O Capítulo 3, **Autoavaliação**, evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho. Este capítulo enquadra ainda a avaliação dos clientes e dos colaboradores e efetua a comparação com serviços idênticos.

O Capítulo 4 diz respeito ao **Balço Social**.

O Capítulo 5 integra a proposta de **Avaliação Final**.



## **CAPÍTULO 1**

### **Enquadramento e resumo da atividade**

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social
2. O Instituto da Segurança Social, IP
  - 2.1. Enquadramento Legal
  - 2.2. Referências Estratégicas
  - 2.3. Estrutura orgânica
3. Resumo da Atividade
  - 3.1. Missão
    - 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas
    - 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas
    - 3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais
    - 3.1.4. Verificação de Incapacidades
      - 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias
      - 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes
    - 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional
    - 3.1.6. Gestão das Contribuições
      - 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos
    - 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva
    - 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
      - 3.1.8.1. Intervenção Social
      - 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação
      - 3.1.8.3. Infância e Juventude
    - 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
    - 3.1.10. Proteção Jurídica
    - 3.1.11. Coordenação Internacional
  - 3.2. Suporte
    - 3.2.1. Gestão dos RH
    - 3.2.2. Gestão Financeira
    - 3.2.3. Administração, Património e Obras
  - 3.3. Relacionamento com o Cidadão
    - 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial
    - 3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social
    - 3.3.3. Segurança Social Direta
  - 3.4. Sistemas de Controlo Interno
    - 3.4.1. Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
    - 3.4.2. Sistemas de Informação
    - 3.4.3. Planeamento
    - 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade
    - 3.4.5. Plano de Auditorias
    - 3.4.6. Gestão Financeira
    - 3.4.7. Recursos Humanos
    - 3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso



## CAPÍTULO 1

### Enquadramento e resumo da atividade

#### 1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2019 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado por novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas conforme consagrado no Programa do XXI Governo Constitucional.

As Grandes Opções do Plano (GOP) 2016-2019 traduzem os compromissos do XXI Governo Constitucional para o período e identificam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de 5 eixos prioritários de intervenção.

As GOP para 2016-2019 integram um conjunto de compromissos e de políticas para Garantir a Sustentabilidade da Segurança Social, que assenta nos seguintes pilares:

1. Promover uma gestão sustentável e transparente da Segurança Social mediante a avaliação rigorosa da evolução do sistema
2. Gerir de forma reformista o sistema de Segurança Social visando reforçar a sua sustentabilidade, equidade e eficácia redistributiva
3. Combater a fraude e a evasão contributivas e prestacionais
4. Assegurar a harmonização no progresso do regime da CGA com o regime geral da Segurança Social
5. Simplificar e tornar mais transparente o sistema de prestações sociais
6. Aumentar a capacidade de resposta da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados.

Os compromissos assumidos pelo sector da Segurança Social, no âmbito das GOP 2016-2019, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

O Sistema de Segurança Social apresenta, na sua composição três sistemas:

- Sistema de Proteção Social de Cidadania;
- Sistema Previdencial;
- Sistema Complementar.

**O Sistema de Proteção Social de Cidadania** compreende três Subsistemas:

- **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 dos indivíduos e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

A ação social destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social. A ação social deve, ainda, ser

conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a atividade de instituições não públicas, e concretiza-se através de:

- Serviços e equipamentos sociais;
  - Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
  - Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de excecionalidade;
  - Prestações em espécie.
- **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 a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial, e concretiza-se através de:
    - Prestações do rendimento social de inserção;
    - Pensões sociais;
    - Subsídio social de desemprego e de parentalidade;
    - Complemento solidário para idosos;
    - Complementos sociais;
    - Outras prestações ou transferências afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

- O regime não contributivo;
  - O regime especial de segurança social das atividades agrícolas;
  - Os regimes transitórios ou outros formalmente equiparados a não contributivos;
- **Subsistema de Proteção Familiar** – visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as eventualidades legalmente previstas (encargos familiares e encargos no domínio da deficiência e dependência), aplica-se à generalidade das pessoas.

A proteção nas eventualidades previstas no âmbito deste subsistema concretiza-se através da concessão de prestações pecuniárias. A atribuição das prestações depende de residência em território nacional e demais condições fixadas na lei.

**O Sistema Previdencial** assenta no princípio da solidariedade de base profissional e assegura, entre outras, as prestações pecuniárias substitutivas dos rendimentos de trabalho perdidos em consequência da verificação de eventualidades legalmente definidas e concretiza-se através das seguintes prestações:

- Doença;
- Parentalidade;
- Desemprego;
- Acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Invalidez;
- Velhice;
- Morte.

Este sistema abrange os seguintes regimes:

- Regime geral de segurança social (RG) aplicável à generalidade dos trabalhadores por conta de outrem e aos trabalhadores independentes;



- Regimes especiais;
- Regimes de inscrição facultativa.

**O 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, com organização e gestão 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 e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- 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.

## **2. O Instituto da Segurança Social, IP**

O Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

O ISS, IP prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

Foi constituído em janeiro de 2001 com o objetivo de instituir um novo modelo de organização administrativa, aumentar a capacidade de gestão estratégica e implementar a coordenação nacional.

O ISS, IP tem sede em Lisboa e jurisdição sobre todo o território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Para o desenvolvimento da sua atividade em todo o território nacional continental dispõe de Serviços Centrais, dezoito serviços desconcentrados a nível distrital, designados Centros Distritais, um serviço de âmbito nacional, designado Centro Nacional de Pensões e conta com uma rede alargada de Serviços de Atendimento ao público.

O Instituto é dirigido por um Conselho Diretivo composto por um presidente, um vice-presidente e duas vogais, cabendo ao presidente voto de qualidade.

Além do Conselho Diretivo, são órgãos do ISS, IP: o Fiscal Único, o Conselho Consultivo e o Conselho Médico.

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;

- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;
- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;
- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as

- compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;
  - u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
  - v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
  - w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;
  - x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
  - y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
  - z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
  - aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;
  - bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
  - cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

## 2.1. Enquadramento Legal

Na estrutura orgânica aprovada para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade pelo Decreto-Lei N.º 45-A/2000, de 22 de março, foi criado o Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS) que veio agregar as competências e atribuições que vinham sendo desempenhadas, separadamente, pelos Centros Regionais de Segurança Social e pelo Centro Nacional de Pensões, com dois objetivos essenciais: dar maior unidade estratégica ao conjunto do sistema de Segurança Social e permitir um maior nível de desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

Competia ao ISSS desenvolver de forma integrada a coordenação (nos termos da lei de bases da solidariedade e segurança social de 2000) dos sistemas de proteção social de cidadania — solidariedade e ação social — de proteção à família, e de previdência, e desconcentrar os seus serviços de modo que eles estejam mais próximos dos cidadãos, para o que se torna necessário o reforço dos serviços com base distrital e local.

Os estatutos e lei orgânica do ISSS foram aprovados, respetivamente, pelo Decreto-Lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, e Portaria n.º 543-A/2001, de 30 de maio. De seguida foram publicadas as Portarias n.º 988/2001 a n.º 1004/2001, de 17 de agosto, e n.º 1009/2001, de 18 de agosto, que aprovaram a estrutura orgânica interna dos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2001, de 26 de julho, sobre a extinção ou fusão de serviços públicos, previa que o Instituto para o Desenvolvimento Social (IDS), os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS (Projeto de Formação Inicial Qualificante para a Solidariedade e Segurança Social) viessem a ser integrados no ISSS. A extinção destes serviços e a integração no ISSS é determinada pela Lei n.º 16-A/2002, de 31 de Maio (artigo 2.º, n.º 2, al. a)) e consagrada com a publicação do Decreto-Lei n.º 2/2003, de 6 de janeiro, que no n.º 3 do art.º 2.º refere “O Instituto de Solidariedade e Segurança Social sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto do Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS”.

O Decreto-Lei n.º 112/2004, de 13 de maio, que altera o Decreto-lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, veio conferir novas atribuições ao ISSS, nomeadamente, na área da gestão de contribuições da Segurança Social, procedendo à extinção das delegações distritais do IGFSS e sua integração no ISSS.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 171/2004, de 17 de julho, que define a orgânica do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, é alterada a designação do ISSS para Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP).

No quadro das orientações definidas para o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado - PRACE (Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, de 30 de março) é aprovada uma nova Lei Orgânica para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de outubro), que procede à extinção do Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP e integra as respetivas atribuições de natureza operacional no Instituto da Segurança Social, IP.

Os dirigentes máximos responsáveis pela coordenação dos processos de fusão são nomeados pelo despacho n.º 14017/2007, de 3 de julho.

A nova estrutura orgânica e estatutos do ISS, IP encontram-se consagrados no Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio (lei orgânica), e na Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (estatutos), mantendo no essencial, as atribuições do ISS, IP e integrando as atribuições dos extintos Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP, este último constituindo-se como serviço do ISS, IP

Novo incremento nas competências do ISS, IP é efetuado pelo Decreto-lei n.º 163/2008, de 8 de agosto, que altera o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, e integra no Instituto as atribuições da Direção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança em matéria de adoção internacional e de cooperação com as instituições particulares de solidariedade social na homologação de acordos de cooperação atípicos e de acordos de gestão celebrados entre o ISS, IP e as Instituições.

Também os estatutos do ISS, IP – Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio – foram alvo de alterações pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro (procede a ajustamentos na estrutura interna e define a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP) e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro (clarifica a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP em coerência com o modelo institucional estabelecido e reformula as competências do Departamento de Identificação,

Qualificação e Contribuições no sentido de melhor explicitar o acervo de responsabilidades que lhe cabem no âmbito da aplicação da legislação da União Europeia e dos Acordo e convenções bilaterais em matéria de segurança social) e, ainda, pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (que define a cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

Pelo Decreto-lei n.º 26/2012, de 6 de fevereiro, foram extintas e integradas no ISS, IP as Caixas de Previdência: de Abono e Família dos Jornalistas, dos Trabalhadores da Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, do Pessoal das Companhias Reunidas Gás e Eletricidade, do Pessoal dos Telefones de Lisboa e Porto, “Cimentos” – Federação de Caixas de Previdência, do Pessoal da Companhia de Cimento Tejo, da Secil – Companhia Geral de Cal e Cimento e da Empresa de Cimentos de Leiria.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro (lei orgânica do MSSS), e pelo PREMAC (Plano de Redução e Melhoria da Administração Central), em março de 2012, foi publicado o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, que, revogando o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, estabelece a nova lei orgânica do ISS, IP.

Seguiu-se a publicação da Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, que estabeleceu os novos estatutos do ISS, IP, revogando a Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (alterada pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro, Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro, e pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro).

As deliberações do Conselho Diretivo que procedem à reorganização do ISS, IP produzem efeitos a 20 de setembro de 2012 e foram publicadas nos Diários da República, II série, de 18 de dezembro de 2012 (organização interna dos 18 Centros Distritais e do Centro Nacional de Pensões), – deliberações (extrato) n.º 1966/2012 a 1984/2012 – e de 9 de janeiro de 2013 (organização interna dos serviços centrais) – deliberações (extrato) n.º 24/2013 a 35/2013.

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

Em dezembro de 2012 foi aprovada a deliberação n.º 314/2012, que procede à definição dos critérios para criação dos serviços locais, dando cumprimento aos pontos 2 e 3 do art.º 18.º dos Estatutos anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.

Em dezembro de 2013, foi publicado o Decreto-lei n.º 167/2013, de 30 de dezembro, que altera o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, reformulando o funcionamento do Conselho de Apoio para Assuntos de Proteção contra os Riscos Profissionais e especificando as regras de designação dos diretores de segurança social e diretores adjuntos de segurança social.

Em 2017, foi publicada a Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que procede a alterações na estrutura orgânica do ISS, IP a nível dos Serviços Centrais.

Foram criadas 4 novas Unidades, diretamente dependentes do Conselho Diretivo e nomeados os respetivos dirigentes:

- Unidade de Contribuintes Estratégicos, à qual compete assegurar o acompanhamento integrado dos contribuintes estratégicos nas diversas vertentes da relação com a segurança social, através de gestores de contribuinte
- Unidade de Coordenação Internacional, competindo-lhe assegurar o cumprimento das disposições dos Regulamentos da União Europeia, bem como dos acordos e convenções bilaterais em matéria de segurança social, sem prejuízo das competências específicas do Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais e do Centro Nacional de Pensões.

- Unidade de Apoio a Programas, com vista a preparar as candidaturas do ISS, IP, a fundos e programas europeus e apoiar e acompanhar a execução das candidaturas aprovadas, bem como gerir os programas de que o ISS, IP, seja entidade gestora, em articulação com as demais unidades orgânicas.
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia, à qual compete apoiar tecnicamente os serviços do ISS, IP, nos processos da respetiva responsabilidade que impliquem a apreciação de matérias relacionadas com as áreas de arquitetura e engenharia.

No ano de 2019 é efetuada a terceira alteração à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, através da publicação da Portaria n.º 46/2019, a 7 de fevereiro, que considerando a evolução da realidade organizacional promove alguns ajustamentos, com o objetivo de conferir maior eficiência e eficácia ao funcionamento do Instituto, dotando-o dos instrumentos que se entendem ajustados à prossecução da respetiva missão e atribuições.

Entre os ajustamentos efetuados, destacam-se:

- a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (UGARNCCI), que tem a competência de assegurar a articulação com os organismos competentes do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) e do Ministério da Saúde, bem como organizações representativas do setor social e privado, com o objetivo de desenvolver a estratégia de operacionalização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (RNCCISM) e da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados Pediátricos (RNCCIP).
- alterações no âmbito dos estabelecimentos integrados do ISS, IP.

## 2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2019, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2017-2019. Estas referências integram a Missão, a Visão e os Valores.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

<b>Missão</b>	<b>Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.</b>
<b>Visão</b>	Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.
<b>Valores</b>	<p><b>Humanismo</b> Valorizamos as pessoas.</p> <p><b>Ética</b> Agimos com integridade.</p> <p><b>Confiança</b> Geramos confiança.</p> <p><b>Respeito</b> Respeitamos a diversidade.</p> <p><b>Solidariedade</b> Somos solidários.</p>

O Plano Estratégico do ISS, IP 2017-2019 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 23 prioridades estratégicas (PE), da seguinte forma:

Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas

OE	Prioridades Estratégicas
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>
	1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
	1.2 Reforçar o combate à pobreza
	1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
	1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
	1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
	1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>
	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 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
	2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>
	3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
	3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
	3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>
	4.1 Desenvolver o potencial humano
	4.2 Recrutar e reter talentos
	4.3 Valorizar a cultura organizacional
	4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>
	5.1 Melhorar a qualidade das instalações
	5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
	5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
	5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
	5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
	5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2019 (PAISS19 v1.2) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

### 2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2019, com a publicação da Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro, verificou-se uma alteração na estrutura orgânica dos serviços, nomeadamente a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, mantendo-se no restante a estrutura definida em 2012, com os ajustamentos efetuados em 2015 e a criação, em 2017 de 4 novas Unidades nos Serviços Centrais:

#### Serviços Centrais (SC)

Áreas Operacionais:

- Departamento de Prestações e Contribuições;
- Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização;
- Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais
- Unidade de Contribuintes Estratégicos (2017)
- Unidade de Coordenação Internacional (2017)



**Áreas de Administração Geral:**

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão e Controlo Financeiro;
- Departamento de Administração e Património;

**Áreas de Apoio Especializado:**

- Gabinete de Planeamento e Estratégia;
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação;
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso.
- Unidade de Apoio a Programas (2017)
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (2017)
- Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (2019)

- **Centros Distritais (CDist):**

- Centro Distrital de Aveiro
- Centro Distrital de Beja
- Centro Distrital de Braga
- Centro Distrital de Bragança
- Centro Distrital de Castelo branco
- Centro Distrital de Coimbra
- Centro Distrital de Évora
- Centro Distrital de Faro
- Centro Distrital da Guarda
- Centro Distrital de Leiria
- Centro Distrital de Lisboa
- Centro Distrital de Portalegre
- Centro Distrital do Porto
- Centro Distrital de Santarém
- Centro Distrital de Setúbal
- Centro Distrital de Viana do Castelo
- Centro Distrital de Vila Real
- Centro Distrital de Viseu

- **Centro Nacional de Pensões (CNP).**

Os serviços do ISS, IP podem ainda estruturar-se em setores e equipas, a constituir mediante deliberação do Conselho Diretivo. Os setores são equipas de trabalho essencialmente técnico, enquanto as equipas são constituídas para o desenvolvimento de processos administrativos.

Os Centros Distritais do ISS, IP refletem realidades distritais diversas em dimensão e complexidade, que se traduzem numa estrutura orgânica diferenciada. No entanto, procurando um equilíbrio entre estas diversas realidades com vista à harmonização possível da estrutura dos serviços, identificam-se quatro grupos de centros distritais, definidos em função do número de beneficiários abrangidos.

Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores de Segurança Social (DSS), uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente foi ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de setores e equipas.

**Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais**

Tipologia	Beneficiários ativos	Centros Distritais
1	Mais de 800.000	Lisboa e Porto
2	Mais de 300.000 e menos de 800.000	Aveiro, Braga e Setúbal
3	Mais de 100.000 e menos de 300.000	Coimbra, Faro, Leiria, Santarém e Viseu
4	Menos de 100.000	Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castelo e Vila Real

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2018 espelha-se no organograma seguinte:



Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP



Integram, ainda a estrutura orgânica do ISS, IP os Estabelecimentos Integrados e os Serviços Locais.

Os Estabelecimentos Integrados “*têm por objeto a prestação de modalidades de ação social integrada, visando o apoio às populações, nomeadamente nas áreas da infância, juventude, reabilitação, idosos e família*” (N.º 1 do Art.º 18.º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 135/2012, de 8 de maio).

Estes serviços do ISS, IP funcionam na dependência do Centro Distrital da área geográfica onde se inserem e dividem-se em 5 tipos:

Tipo A	Lotação efetiva superior a 300 utentes
Tipo B	Lotação efetiva entre 151 e 300 utentes (com exceção dos estabelecimentos de infância)
Tipo C	Lotação efetiva superior a 150 utentes quando se trate dos estabelecimentos de infância
	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes quando se trate de estabelecimentos lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos e ainda, estabelecimentos de acolhimento de menores em perigo
Tipo D	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância
	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos
Tipo E	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância

De acordo os Anexos I e II dos Estatutos do ISS, IP, anexos à Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro, existem 6 estabelecimentos integrados a funcionar na dependência do centro distrital da área geográfica onde se inserem, e 105 estabelecimentos integrados do ISS, IP sob a gestão de outras entidades, em cumprimento da política de transferência gradual da gestão dos estabelecimentos integrados para o setor solidário.

Aos Centros Distritais do ISS, IP compete, além do referido no N.º 1 do Art.º 17º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 135/2012, de 8 de maio, o referido na alínea b) do n.º 2 do Art.º 17º dos estatutos do ISS, IP anexos à

Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro: “Proceder ao reconhecimento de direitos, à atribuição e pagamento de prestações, exceto as que se referem no artigo 20.º, bem como de subsídios, retribuições e participações, nos termos a definir por deliberação do conselho diretivo.”

Aos Serviços Locais, compete “prestar o atendimento ao público no âmbito do relacionamento do cidadão com a segurança social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, IP” (N.º 1 do Art.º 18.º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 135/2012, de 8 de maio).

Os Serviços Locais classificam-se em três categorias, conforme estipulado no n.º 2 do art.º 18º dos Estatutos do ISS, IP e de acordo com os critérios definidos na deliberação n.º 314/2012, de 18 de dezembro:

	Trabalhadores	Atendimento Diários
Grande dimensão	>=6	>=300
Média dimensão	>=4 e <6	>=200 e <300
Pequena dimensão	<=3	<200

### 3. Resumo da Atividade

#### 3.1. Missão

##### 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

###### Beneficiários Ativos (Regime Geral)

À semelhança dos últimos anos, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem voltou a subir (4,1%) de 2018 para 2019. Também no que respeita ao regime dos Trabalhadores Independentes, houve um significativo acréscimo em relação a 2018, mais 56,4% de beneficiários. Por último, como indicador de relançamento da economia nacional, continuou a verificar-se uma queda do número de beneficiários com prestações de Desemprego (-3,5%), face a 2018, registando o valor mais baixo desde 2005.

**Quadro 2 - Beneficiários Ativos**

Beneficiários	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3 682 200	84%	3 839 444	86%	3 997 940	84%	158 496	4,1%
Independentes (b)	269 409	6%	254 107	6%	397 433	8%	143 326	56,4%
Desempregados (c)	429 814	10%	389 014	9%	375 404	8%	-13 610	-3,5%
<b>Total</b>	<b>4 381 423</b>	<b>100%</b>	<b>4 482 565</b>	<b>100%</b>	<b>4 770 777</b>	<b>100%</b>	<b>288 212</b>	<b>6,4%</b>

Fonte: RAISS 2017 e 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Notas:

Situação da BD a 01/02/2020

(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração.

(b) nº de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à S.Social.

(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios).

## Doença

Com a atualização anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2019, o valor mínimo do subsídio de doença passou a ser 4,36€ por dia (30% do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,36€).

Relativamente às prestações, o número de beneficiários com subsídio de doença aumentou 7,1% face a 2018, conseqüentemente, a despesa subiu também (8,5%).

No que diz respeito ao subsídio de doença por tuberculose, contrariando a evolução da saúde pública e deixando transparecer uma maior dificuldade no combate a doenças com antibióticos, o número de beneficiários em 2019 aumentou (1,3%) face a 2018, bem como, a despesa (2,8%)

**Quadro 3 - Subsídio por Doença**

Unidades: Nº e milhares de euros

Doença	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	21 269	22 613	23 714	26 084	25 412	28 725	7,2%	10,1%
Subsídio Doença	581 064	449 874	631 885	493 451	676 584	535 327	7,1%	8,5%
Subsídio Doença por Tuberculose	834	2 408	870	2 676	881	2 751	1,3%	2,8%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar/2020

## Parentalidade

No que diz respeito a prestações do âmbito da Parentalidade, e no seguimento do que se verificou no ano anterior, o número de requerentes e titulares da Parentalidade Inicial e da Parentalidade Alargada aumentou de 2018 para 2019 (0,1% e 10,8%, respetivamente), com reflexos ao nível da despesa, que segue a mesma tendência (2,6%, e 13,8%, respetivamente).

No que respeita à Parentalidade Social, em 2019 verificou-se uma diminuição de 15,2% no número de beneficiários, o que levou a um decréscimo de 13,5% da despesa associada a esta prestação.

**Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade**

Unidades: Nº e milhares de euros

Subsídio	2017		2018		2019		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	138 215	283 110	150 974	319 550	151 070	327 854	0,1%	2,6%
Social Parental Inicial	19 263	17 233	19 447	17 488	16 495	15 134	-15,2%	-13,5%
Parental Alargado	8 544	5 512	10 969	7 252	12 157	8 256	10,8%	13,8%
<b>Total</b>	<b>166 022</b>	<b>305 856</b>	<b>181 390</b>	<b>344 290</b>	<b>179 722</b>	<b>351 245</b>	<b>-0,9%</b>	<b>2,0%</b>

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar/2020

Como a lei estabelece um limite mínimo diário para pagamento dos subsídios igual a 80% de 1/30 do IAS, com a atualização deste, o valor mínimo diário dos subsídios passou a ser 11,62€, exceto no Subsídio Parental Alargado, cujo limite mínimo diário, de 40% de 1/30 do valor do IAS, passou a ser

5,81€. Por acréscimo, como o subsídio por assistência a filho com deficiência ou doença crónica não pode ser superior a 2 vezes o IAS, o valor máximo de cada prestação compensatória passou a ser 871,52€.

Neste âmbito refira-se que só podem ter direito aos subsídios sociais de parentalidade os requerentes que, isoladamente ou em conjunto com os restantes elementos do agregado familiar, tenham um património mobiliário de valor inferior a 104.582,40€ (240 vezes o IAS) e cujo rendimento mensal do agregado familiar, por pessoa, não ultrapasse 348,61€ (80% do IAS). No caso de serem proprietários de imóveis, não se consideram como rendimentos prediais o valor da habitação permanente se esta for inferior ou igual a 450 vezes o IAS (196.092,00€). Se o valor for superior, considera-se como rendimentos prediais 5% da diferença entre o valor patrimonial da habitação permanente e 196.092,00€.

### Desemprego

No que se refere às Prestações de Desemprego, de 2018 para 2019, verificou-se uma ligeira diminuição (-0,6%) no número de beneficiários a receber Subsídio de Desemprego e, consequentemente, na sua despesa (-0,9%). Já nas eventualidades de Subsídio Social de Desemprego, Subsídio Social de Desemprego Subsequente e Prolongamento do Subsídio Social de Desemprego, o número de beneficiários diminuiu de forma significativa (respetivamente, -13,5%, -10,9% e -22,0%), o mesmo acontecendo com a despesa associada (-12,5%, -6,3% e -28,2%, respetivamente). A única eventualidade deste âmbito que aumentou em beneficiários (11,1%) e despesa inerente (3,5%) foi o Subsídio por Cessação de Atividade.

#### Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Prestações de Desemprego Unidades: N° e milhares de euros

Prestação	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	319 562	914 621	295 166	881 226	293 313	872 888	-0,6%	-0,9%
Subsídio Social Desemprego	23 529	38 244	19 717	32 846	17 058	28 736	-13,5%	-12,5%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	57 018	116 526	43 908	91 428	39 130	85 698	-10,9%	-6,3%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	77	156	59	121	46	87	-22,0%	-28,2%
Subsídio por Cessação de Atividade	738	1 612	765	1 453	850	1 504	11,1%	3,5%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar/2020

No âmbito do desemprego, salienta-se a manutenção da majoração do montante do subsídio de desemprego e do subsídio por cessação de atividade. Assim, nos casos em que no mesmo agregado familiar ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união de facto se encontrem a receber Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade e tenham filhos ou equiparados a cargo titulares de abono de família, o montante do subsídio de desemprego é majorado em 10% do seu montante para cada titular da prestação.

Além disso, nos casos em que um dos cônjuges ou uma das pessoas que vivam em união de facto deixe de receber Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade e lhe seja atribuído Subsídio Social de Desemprego subsequente ou, continuando desempregado, não receba qualquer prestação social por essa eventualidade, mantém-se a majoração do Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade em relação ao outro beneficiário.

Já nos casos de agregado monoparental, o montante do Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade é majorado em 10% se o titular da prestação for o único adulto a viver com a(s) criança(s) titular(es) de abono de família e desde que não receba pensão de alimentos decretada ou aprovada pelo tribunal.

Ainda no âmbito do desemprego, há a registar a diminuição do prazo de garantia de 720 para 360 dias de exercício de atividade independente para acesso dos trabalhadores independentes economicamente dependentes ao Subsídio por Cessação de Atividade.

Relativamente aos prazos de garantia, tanto no caso dos trabalhadores independentes economicamente dependentes como no dos trabalhadores independentes com atividade empresarial e dos membros dos órgãos estatutários das pessoas coletivas (MOE), são contados, se necessário, os períodos de registo de remunerações no âmbito do regime geral dos trabalhadores por conta de outrem (TCO) e do regime dos trabalhadores independentes (TI), desde que a respetiva taxa contributiva inclua a proteção no desemprego.

Quanto aos trabalhadores independentes com atividade empresarial, uma das condições para acesso ao Subsídio por Cessação de Atividade – redução do volume de negócios no ano da cessação ou nos dois anos imediatamente anteriores – passou de igual ou superior a 60% para igual ou superior a 40%.

Por último, foi eliminada a redução de 10% após 180 dias de concessão do Subsídio de Desemprego, aplicada aos subsídios com valor superior ao IAS (435,76€).

Considerando que o valor do IAS foi atualizado em 2019 para 435,76€, o montante mensal de subsídio de desemprego não pode ser superior a 1.089,40€ (2,5xIAS).

### **Prestações Familiares**

Em termos de Prestações Familiares, quer no Abono de Família para Crianças e Jovens, quer na Bonificação por Deficiência, quer na Assistência de Terceira Pessoa, houve aumento no número de requerentes (1,7%, 6,9% e 2,1%, respetivamente), no número de titulares (0,3%, 7,4% e 2,4%, respetivamente) e, consequentemente, no montante da despesa (12,5%, 9,3% e 3,7%, respetivamente) de 2018 para 2019.

**Quadro 6 - Prestações Familiares**

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2017			2018			2019			Variação (2018 - 2019)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	786 910	1 152 073	597 018	778 834	1 152 539	629 969	792 079	1 155 700	708 644	1,7%	0,3%	12,5%
Bonificação por deficiência	81 332	91 281	83 344	88 978	100 487	91 043	95 112	107 922	99 490	6,9%	7,4%	9,3%
Assistência a 3ª pessoa	12 104	12 356	14 175	12 006	12 269	15 003	12 256	12 565	15 564	2,1%	2,4%	3,7%

Situação da BD a 01/03/2020

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

De referir que em 2019 continuou o processo de convergência gradual e equitativa do valor do abono de família de que beneficiam as crianças entre os 12 e os 36 meses com o valor que é atribuído às crianças até aos 12 meses. Assim, procedeu-se ao aumento dos montantes do Abono de Família para Crianças e Jovens, do Abono de Família Pré-Natal, do Subsídio de Funeral, da Bonificação por Deficiência, da Bolsa de Estudo, do Subsídio Mensal Vitalício e do Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa.

**Rendimento Social de Inserção**

Tal como de 2017 para 2018, continuou a verificar-se uma diminuição no número de beneficiários e respetivos agregados familiares com processamento, de 2018 para 2019. Assim, à diminuição de 19,5% no número de beneficiários com processamento e diminuição de 5,1% no número de respetivos agregados familiares, juntou-se a diminuição de 2,8% no valor processado, invertendo a situação verificada de 2017 para 2018.

**Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)**

Unidades: n.º e milhares de euros

Rendimento Social de Inserção (RSI)	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	258 208	252 826	269 675	16 849	6,7%
Agregados Familiares com processamento no ano	123 682	122 657	116 350	-6 307	-5,1%
Valor Processado no ano	279 328	296 481	288 087	-8 393	-2,8%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar/20

O Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, veio alterar o regime jurídico do RSI e entrou em vigor em agosto de 2017. Foi introduzido “um conjunto de alterações que visam dignificar esta prestação e reforçar a sua capacidade integradora e inclusiva, protegendo os grupos de maior fragilidade e vulnerabilidade, em situação de pobreza extrema, distinguindo-se de outros apoios e prestações sociais por incluir uma componente de integração e inclusão.”

No que se refere às principais alterações introduzidas ao regime jurídico do Rendimento Social de Inserção, destacam-se as seguintes:

- O direito à prestação é reconhecido a partir da data em que o requerimento se encontre devidamente instruído (acompanhado de todos os meios de prova necessários ao reconhecimento do direito);
- A atribuição da prestação não está dependente da celebração de contrato de inserção, sendo que este deve ser celebrado nos 45 dias após a atribuição da prestação;
- Os bens móveis sujeitos a registo deixam de ser considerados no acesso à prestação;
- Os cidadãos que se encontrem transitoriamente acolhidos em respostas sociais de natureza temporária (com plano pessoal de inserção) ou internados em comunidades terapêuticas ou em unidades de internamento da rede nacional de cuidados continuados integrados (RNCCI) podem requerer a prestação nos 45 dias antes da alta;
- Os cidadãos que se encontrem em prisão preventiva ou a cumprir pena de prisão em estabelecimento prisional podem requerer a prestação nos 45 dias antes da sua libertação;
- O pagamento da prestação nas duas situações anteriores inicia-se no mês da alta ou da saída;
- Os cidadãos que se encontrem a beneficiar de apoios sociais ao abrigo do regime de concessão do estatuto de asilo ou de refugiados não têm direito ao RSI;
- A decisão de atribuição da prestação deve ser proferida no prazo máximo de 30 dias, após o requerimento devidamente instruído, com exceção dos processos de vítimas de violência doméstica cujo prazo de decisão não deve exceder os 20 dias;
- Deixa de ser necessária a entrega de requerimento da renovação;
- A renovação da prestação é efetuada oficiosamente, para as prestações que renovem o ciclo a partir de outubro de 2017, com base no agregado familiar e rendimentos constantes do sistema de informação da Segurança Social.

O Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, procede, ainda, à uniformização, do conceito de agregado familiar, bem como dos rendimentos a considerar na determinação do montante da prestação de RSI.

Ao nível da contratualização, as alterações legislativas ocorridas em 2017, com a publicação do Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, e da Portaria n.º 253/2017, de 8 de agosto, deram particular enfoque a um conjunto de alterações nas condições de acesso à prestação e na natureza contratual do RSI, na sua vertente da inserção.

De entre as alterações preconizadas pela atual legislação, com especial impacto ao nível da inserção, ressaltam-se as seguintes:

- O contrato de inserção, cuja celebração é posterior à atribuição da prestação, promove uma adequação das medidas às características dos beneficiários, mediante o compromisso formal e expresso e reforça a efetiva inclusão social dos beneficiários;
- É reforçada a qualificação do diagnóstico social, que precede a elaboração do contrato de inserção, através da inclusão da informação constante do plano pessoal de inserção;
- É reforçado o acompanhamento e avaliação do contrato de inserção, através da obrigatoriedade de ser elaborado, pelo técnico gestor do processo, um relatório detalhado sobre o cumprimento, manutenção e/ou alteração das ações de inserção contratualizadas;
- É salvaguardada a possibilidade dos cidadãos que se encontrem transitoriamente acolhidos em respostas sociais de natureza temporária (com plano pessoal de inserção) ou internados em



comunidades terapêuticas ou em unidades de internamento da rede nacional de cuidados continuados integrados (RNCCI) poderem requerer a prestação nos 45 dias antes da alta, promovendo-se o seu regresso à vida ativa;

- É garantida a atribuição mais célere das prestações às vítimas de violência doméstica, cuja data de decisão sobre o requerimento de atribuição passou a ser de 20 dias.

**Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI**

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2019			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4 539	3 857	2 103	23%
Educação	2 049	1 616	742	10%
Emprego	4 605	3 993	2 828	25%
Formação Profissional	1 176	1 050	791	7%
Habituação	536	394	248	3%
Saúde	3 881	3 239	1 650	19%
Respostas Sociais	901	731	369	4%
Outro	1 525	1 614	752	9%
<b>Total</b>	<b>19 212</b>	<b>16 494</b>	<b>9 483</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06/mar./2020

Notas: (a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não Aprovada, Não iniciada, para Aprovação.

A Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, republicada pelo Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, prevê no artigo 37.º, que a entidade gestora da prestação, pode através de protocolos específicos, contratualizar com Instituições Particulares de Solidariedade Social ou outras entidades que prossigam idêntico fim e Autarquias locais, a celebração e acompanhamento dos contratos de inserção, bem como a realização de trabalho socialmente útil para a comunidade.

O desenvolvimento e a execução dos Protocolos são objeto de regulamentação específica no que respeita, designadamente, aos critérios de celebração, às obrigações das entidades, às cláusulas de rescisão e aos custos a financiar, conforme o previsto no artigo 80 do referido decreto-lei.

Com o intuito de se assegurar uma efetiva participação dos beneficiários de RSI na planificação e concretização da inserção social, profissional e comunitária, como também, de uma maior participação e responsabilização dos atores sociais locais relevantes instituiu-se a possibilidade das Instituições Particulares de Solidariedade Social e outras entidades participarem no desenvolvimento de ações inerentes à prossecução de políticas de inserção, mediante a celebração de protocolos específicos.

O desenvolvimento e a execução dos protocolos, celebrados no âmbito do RSI, constam de regulamentação específica, prevista no Despacho n.º 451/2007, de 10 de janeiro, no qual se definem os critérios de celebração, as obrigações das entidades, as cláusulas de rescisão e os custos a financiar, tendo em conta o pessoal a admitir e o funcionamento do protocolo.



Os protocolos RSI visam o desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI, as quais compreendem: i) - Elaboração do diagnóstico social; ii) - Elaboração do relatório social; iii) - Negociação e elaboração do contrato de inserção; iv) - Execução, acompanhamento e avaliação do contrato de inserção.

O desenvolvimento das ações de acompanhamento é assegurado por uma equipa técnica pluridisciplinar, definida pelo Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, I.P., cuja constituição consta de Manual específico de apoio à celebração dos protocolos.

Os protocolos vigorem pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a efetuar pelas entidades distritais da segurança social. A celebração/revisão dos protocolos depende de autorização do Conselho Diretivo, do Instituto da Segurança Social, I.P.No período em análise (ano 2019), dos 210 protocolos RSI existentes, foram objeto de renovação 136 protocolos (cf. Quadro infra).

Com vista a aumentar a eficácia dos mecanismos de monitorização e de avaliação dos Protocolos RSI foi criada em 2018 uma plataforma de informação de gestão partilhada entre os serviços do ISS, IP (SharePoint\_PRSI). Esta plataforma, a ser implementada durante o ano de 2019, irá permitir que os serviços intervenientes no processo bianual de renovação dos protocolos RSI maximizem em tempo real a partilha de informação sobre o fluxo de procedimentos dos diferentes intervenientes, induzindo uma maior eficiência e eficácia no processo de renovação dos protocolos.

**Quadro 9 - Protocolos RSI**

Centro Distrital	Protocolos Renovados	Protocolos Cessados	Protocolos em Vigor
Aveiro	0	0	12
Beja	4	0	4
Braga	14	0	14
Bragança	2	0	2
Castelo Branco	n.a.	n.a.	n.a.
Coimbra	4	0	5
Évora	1	0	2
Faro	1	0	10
Guarda	6	0	6
Leiria	0	0	1
Lisboa	5	0	30
Portalegre	3	0	4
Porto	48	0	51
Santarém	9	0	13
Setúbal	16	0	19
Viana do Castelo	7	0	12
Vila Real	6	0	9
Viseu	10	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>0</b>	<b>210</b>

### Prestação Social para a Inclusão

A Prestação Social para a Inclusão, criada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, prestação para as pessoas com deficiência ou incapacidade, veio englobar os beneficiários do Subsídio Mensal Vitalício, da Pensão Social de Invalidez. A partir de 1 de outubro de 2019, a Prestação Social para a Inclusão foi alargada à infância e juventude, podendo ser requerida a partir dos zero anos de idade.

O valor de referência anual da componente base da prestação para o ano de 2019, é 3.280,62€ (que corresponde ao valor mensal de 273,39€) e da atualização do valor do complemento para 5.258,63€ (que corresponde ao valor mensal de 438,22 €), a Prestação Social para a Inclusão foi alargada à infância e juventude, podendo ser requerida a partir do nascimento.

**Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI)**

Unidades: n.º e milhares de euros

Prestação Social para a Inclusão (PSI)	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	20 477	85 436	100 089	14 653	17,2%
Valor Processado no ano	14 380	242 050	322 078	80 028	33,1%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06.mar.20

### Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações, os resultados apresentados continuam a ser muito positivos, destacando-se o Subsídio de Desemprego, o Subsídio Social de Desemprego e o Abono de Família, registando respetivamente diminuição de 75,1%, 64% e 63,1% de tempo médio de deferimento em relação ao ano de 2018.

**Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas**

Unidades: n.º e %

Prestação	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Subsídio de Doença	2,6	3,0	2,9	-0,1	-4,2%
Subsídio parental inicial	12,1	11,0	10,0	-1,0	-10,1%
Subsídio de Desemprego	4,3	3,7	2,1	-1,6	-75,1%
Subsídio Social de Desemprego	11,7	12,8	7,8	-5,0	-64,0%
Abono de Família	26,8	25,5	15,7	-9,9	-63,1%
Rendimento Social de Inserção	52,5	22,2	21,0	-1,2	-5,6%
Prestação Social para a Inclusão	n.a.	83,4	59,9	-23,5	-39,3%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Notas: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

Situação da BD a 01/mar./2020

### 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

#### Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de Velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verifica-se um aumento generalizado de 0,9% comparativamente a 2018, tendo-se verificado em números absolutos um aumento de 23.660 pensionistas.

Quanto à pensão de velhice, registou-se um aumento de 0,4%, no número de pensionistas, devendo considerar-se que se mantém uma estabilização do n.º de pensionistas desta prestação, em parte

resultante do efeito produzido pela aplicação dos Decreto-Lei n.º 126-B/2017 e Decreto-Lei nº 73/2018 de 17 de setembro, que estabelecem um regime especial de acesso antecipado à pensão de velhice para os beneficiários do regime geral de segurança social e do regime de proteção social convergente com muito longas carreiras contributivas.

No que concerne à despesa, observou-se no ano de 2019, um aumento da despesa com o total de pensões de 4,5% face a 2018. Para este aumento contribuiu essencialmente a despesa com as pensões de invalidez (+9,7%) e de sobrevivência (+4,4%). A tendência de crescimento verificada em 2019 inverteu-se no que respeita ao aumento do número de beneficiários e despesa da pensão de invalidez.

**Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa**

Unidades: N° e milhares de euros

Pensões	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1 910 049	11 972 798	1 908 617	12 366 975	1 916 099	12 876 783	0,4%	4,1%
Invalidez	207 557	1 040 342	157 858	869 878	168 840	954 027	7,0%	9,7%
Sobrevivência	660 817	2 159 656	654 811	2 225 700	660 007	2 323 689	0,8%	4,4%
<b>Total</b>	<b>2 778 423</b>	<b>15 172 796</b>	<b>2 721 286</b>	<b>15 462 554</b>	<b>2 744 946</b>	<b>16 154 499</b>	<b>0,9%</b>	<b>4,5%</b>

Fonte: RAISS 2018 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa)

Situação da BD a 31/dez/19

**Complemento Solidário para Idosos**

No ano 2019, deu-se continuidade à implementação da medida de controlo mensal que consiste na verificação de alteração de morada para o estrangeiro, apurada no ficheiro de rejeitados por parte dos beneficiários do Complemento Solidário para Idosos (CSI).

O valor de referência do complemento solidário para idosos em 2019 é atualizado, pela aplicação da percentagem de 1,6 %, fixando-se o seu valor em 5.258,63€.

**Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)**

Unidades: N° e milhares de euros

Ano	2017	2018	2019
Processos deferidos desde o início da medida	321 594	332 458	342 698
Requerentes com processamento	167 939	170 064	169 071
Despesa	196268	201 528	204 180

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizaçõesSituação da BD  
a 01/mar/20

a

**Tempos médios de deferimento das pensões e complementos**

No que respeita aos tempos médios de deferimento das pensões e complementos, verificou-se um aumento generalizado do número de dias de deferimento, face a 2018, nomeadamente no que respeita:

- ao Complemento por Dependência, registou um aumento de 176 dias (93%),
- à Pensão por Velhice, que registou um aumento de 28 dias (19%);
- à Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte, que registou um aumento de 8 dias (9%);

Por outro lado, a Pensão por Invalidez e o Complemento Solidário para Idosos registaram uma diminuição de 48 e 5 dias respetivamente (24% e 17%).

Esta tendência já se vinha registando nos anos anteriores, e os aumentos identificados devem-se, essencialmente, a dois fatores:

- Pelo aumento verificado nos requerimentos, decorrente nomeadamente das alterações ao regime de flexibilização da idade de acesso à pensão de velhice;
- Pelo facto do deferimento de em todos os pedidos de pensão de velhice antecipada (por flexibilização da idade, ao abrigo da proteção especial por situação de desemprego de longa duração, ou por regime especial de acesso por profissão especialmente penosa) estar dependente da resposta à notificação prévia dos requerentes, informando a fórmula de cálculo e o valor final da pensão. O requerente dispõe, após esta notificação, de trinta dias para informar o Centro Nacional de Pensões se pretende aceder à pensão naquelas condições.
- Pela carência de recursos humanos no Centro Nacional de Pensões, que se vem agravando ao longo dos últimos anos, com consequências diretas no tempo médio de atribuição das prestações. Devido a este facto, foi definida em PAISS a prioridade estratégica de *“Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento”* consubstanciando-se em medidas ativas de recuperação da capacidade operativa do CNP e consequentemente dos tempos médios de análise das prestações.

**Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos**

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Velhice	107	147	175	28	19%
Invalidez	177	203	155	-48	-24%
Sobrevivência	77	92	100	8	9%
Social Velhice	35	34	53	19	56%
Social Invalidez	131	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Complemento Dependência	151	189	365	176	93%
CSI	26	28	23	-5	-17%

Fonte: Pensões, CNP, CSI, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD 01/03/2020  
a

### 3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

O processo de certificação das doenças profissionais inicia-se com a entrada no Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais (DPRP) da Participação Obrigatória e do Requerimento de Pensão por Incapacidade Permanente por Doença Profissional, tendo sido registada, em 2019, a entrada de 15.443 participações obrigatórias.

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 5.606, abrangendo um total de 1.209 Beneficiários, o que representa um acréscimo de 81% e 67% respetivamente, em relação ao ano anterior.

Graças ao reforço de Recursos Humanos registado em 2018, os documentos entrados foram todos digitalizados, dentro de prazos curtos - em média 20 dias após a entrada no Departamento - mantendo-se desse modo atualizada toda a informação em SmartDocs.

**Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas**

Unidades: n.º e %

Ano	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Doenças certificadas	4 467	3 096	5 606	2 510	81%
Doenças Profissionais com Incapacidade	3 555	2 100	4 053	1 953	93%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	912	996	1 553	557	56%
Beneficiários	2 644	1 913	3 202	1 289	67%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2020

Este facto teve como consequência um aumento significativo de pedidos pendentes, na medida em que todos os pedidos por tratar e que não entravam nas estatísticas, passaram a contar como efetivos processos pendentes. Contudo, continua a existir uma aposta de melhoria em âmbitos considerados essenciais, como a organização administrativa e de prestações em espécie, de forma a reduzir custos administrativos, aumentando a produtividade.

Em 2019 verificou-se um aumento do número de beneficiários e da despesa com doenças profissionais.

No que respeita ao Reembolso de Despesas, este acréscimo pode ser justificado pela incidência na resolução de pedidos pendentes, e que foram alvo de uma medida de alteração de procedimentos, verificando-se deste modo um acréscimo de 48,9% no número de pedidos concluídos e de 113,2% no montante da despesa, por comparação com 2018.

**Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito**

Âmbito do Processo	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	29 725	45 984	31 195	48 552	33 215	51 158	6,5%	5,4%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3 401	9 207	3 212	8 985	3 058	8 919	-4,8%	-0,7%
Reembolso de Despesas	411	84	2 268	173	3 376	368	48,9%	113,2%
Outro	348	525	318	520	309	516	-2,8%	-0,6%
<b>Total</b>	<b>33 885</b>	<b>55 800</b>	<b>36 993</b>	<b>58 229</b>	<b>39 958</b>	<b>60 961</b>	<b>8,0%</b>	<b>4,7%</b>

Fonte: RAISS 2018, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD a 01/03/2020

O atendimento por marcação – Doenças Profissionais – em 2019, foi interrompido desde maio de 2018, uma vez que se verificou insuficiência de recursos no serviço de atendimento no SM do Porto do DPRP, tendo os atendimentos sido canalizados para Lisboa e, ao mesmo, tempo para o atendimento telefónico.

No ano de 2019 os procedimentos nesta matéria foram alterados, com vista a uma mais rápida de recuperação de pendências, contudo foi cumprido o objetivo referente à cessação de ITA .

Ao longo do tempo tem-se verificado uma redução de recursos humanos, situação que teve como consequência o aumento da pendência de documentos, no âmbito da digitalização e também na instrução dos processos. Por outro lado, uma grande parte dos requerimentos são apresentados sem a participação obrigatória o que obrigada à notificação dos beneficiários para juntar ao processo a necessária participação obrigatória. Esta situação levou a grandes oscilações em termos estatísticos como se pode verificar no ano de 2014 e 2015 com um decréscimo nos anos seguintes e um acréscimo significativo em 2019. De referir que já em 2018 foi determinado que todos os documentos deviam ser digitalizados no prazo de 30 dias, orientação que foi cumprida na integra no início de 2019. Também no final do ano de 2018 uma campanha a nível nacional junto dos serviços de saúde no sentido de sensibilizar os médicos para que ao emitir um CIT estavam obrigados a emitir também a PO. O resultado foi o que se verifica em 2019 com 15.443 PO registadas.

Em 2019 foram identificados 23.897 beneficiários a receber subsídio por doença profissional, correspondendo a uma despesa de 88.948m€, o que representa aumentos de 46,8% e 35,8%, respetivamente.

**Quadro 17 - Subsídio Doença Profissional**

Subsídio Doença Profissional	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	12 088	47 493	16 274	65 521	23 897	88 948	46,8%	35,8%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2020

### 3.1.4. Verificação de Incapacidades

#### 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias

Em 2019, tal como no ano anterior, continua a verificar-se um significativo reforço na ação de controlo e verificação das situações de incapacidades para o trabalho, tendo sido convocados para verificação cerca de 232.687 beneficiários com baixa médica a receber subsídio por doença, o que corresponde a um acréscimo de 6,3% face ao número de beneficiários convocados em 2018.

Consequentemente regista-se um aumento de 5,9% no número de exames de verificação realizados face a 2018, o que vem consubstanciar o esforço diligenciado para verificação das situações de incapacidade para o trabalho prolongadas e combater as situações de fraude.

No âmbito das alterações introduzidas ao regime contributivo dos trabalhadores independentes, passaram a ser verificadas as situações de incapacidade temporária para o trabalho que se prolonguem por mais de 20 dias.

**Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)**

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)

Unidades: Nº e %

				N.º	%
Exames marcados	342 954	373 885	398 778	24 893	6,66%
Exames Realizados	299 604	331 063	350 614	19 551	5,91%
Taxa de Realização	87,36%	88,55%	87,92%	-0,01	-0,71%
Processos Convocáveis	197 193	220 402	235 254	14 852	6,74%
Processos Convocados	195 728	218 804	232 687	13 883	6,34%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	99,26%	99,27%	98,91%	0,00	-0,37%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/02/2020

### 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes

O Serviço de Verificação de Incapacidade Permanente é uma peritagem médica de avaliação de incapacidade permanente para o trabalho, deficiência ou dependência, para verificar se a pessoa tem ou não direito a uma dada prestação.

Para ter acesso a certas prestações (Pensão de invalidez, Subsídio por assistência de terceira pessoa ou Complemento por Dependência) é necessário que a situação de incapacidade permanente, dependência ou deficiência seja confirmada pela Comissão de Verificação do Serviço de Verificação de Incapacidades Permanentes.

Constituem exceção, os casos em que se esgotam os 1.095 dias de subsídio de doença, em que a incapacidade temporária para o trabalho pode passar a permanente, mediante reconhecimento pela Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP). Nestes casos, o beneficiário tem direito a receber uma pensão provisória desde que deixa de receber o subsídio de doença até ser feito o exame médico da Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP).

A Comissão de Verificação também revê situações de incapacidade permanente para decidir se a pessoa deve continuar a receber a pensão de invalidez.

**Quadro 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: Nº e %

	2017		2018		2019		Variação % (2018 - 2019)	
	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.
Pensão Invalidez	39 926	38 238	34 588	35 247	35 187	33 768	1,73%	-4,20%
Complemento Dependência	55 018	52 070	53 601	51 725	60 928	57 057	13,67%	10,31%
Outros	8 384	7 958	13 061	12 881	12 460	11 585	-4,60%	-10,06%
<b>Total</b>	<b>103 328</b>	<b>98 266</b>	<b>101 250</b>	<b>99 853</b>	<b>108 575</b>	<b>102 410</b>	<b>7,23%</b>	<b>2,56%</b>

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/02/2020

Numa análise global, verifica-se um acréscimo de 7,23% dos pedidos entrados em 2019, face a 2018. Em movimento inverso estão os Outros pedidos entrados, onde se verifica uma redução de 4,6% face ao ano anterior.

**Quadro 20 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: dias e %

	2017	2018	2019	Variação % (2018 - 2019)
TM entre a Entrada e Registo Processo	4,6	4,0	3,5	-13%
TM entre o Registo e Arquivamento	60,1	52,0	38,7	-26%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/02/2020

No que respeita aos tempos médios do Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP), verificou-se desde 2017 uma tendência de redução dos tempos médios, tanto na entrada e registo do processo, como no registo e arquivamento, havendo uma redução em 2019 de -13% e -26% respetivamente.

### 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Em 2019, foram concluídos um total 844 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, na sua grande maioria resultantes de denúncias e de PEDINTS dos CDist (82%).

Neste âmbito, verifica-se uma ligeira diminuição na taxa de irregularidades de 45% em 2018 para 44% em 2019.

**Quadro 21 - Ações de fiscalização a prestações**

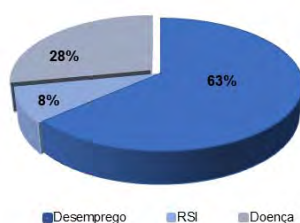
Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	292	44%
RSI	126	43%
Doença	277	53%
Encargos Familiares	73	38%
Pensão de Invalidez	14	21%
Maternidade, Paternidade e Adoção	29	28%
Pensão de Viuvez	8	25%
Pensão de Velhice	16	44%
outros	9	0%
Total	844	45%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2020

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 178 autos de notícia de contraordenação e 26 autos de notícia crime. Tal como em 2018, a prestação com maior n.º de autos (de contraordenação e crime), foi o desemprego (60%), seguido da Doença (30%).

**Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações**



**Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais**





### 3.1.6. Gestão das Contribuições

#### Incentivos ao Emprego

Foram prosseguidas as medidas de apoio e incentivo às entidades empregadoras para contratação de trabalhadores, através de uma dispensa parcial do pagamento de contribuições no âmbito da contratação de jovens à procura do primeiro emprego e desempregados de longa duração, por períodos de cinco e três anos, respetivamente, ou através de uma isenção total do pagamento da contribuição para os desempregados de muito longa duração por um período de três anos, na parte relativa a seu cargo.

Verificou-se a entrada de cerca de 33.000 requerimentos, menos 9% que em 2018, distribuídos da seguinte forma:

- 83% foi para acesso à medida de dispensa parcial do pagamento de contribuições na contratação de jovens à procura do primeiro emprego;
- 12% para a medida de redução temporária da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente à contratação de desempregados de longa duração durante um período de três anos;
- 5% para acesso à medida de isenção total do pagamento de contribuições na contratação de desempregados de muito longa duração na parte da responsabilidade da entidade empregadora, durante um período de três anos.

#### Entidades Empregadoras

Relativamente ao número de Entidades Empregadoras com remuneração declarada em 2019, os valores apresentados foram, no que diz respeito às inscrições e à manutenção de atividade, os mais elevados dos últimos 3 anos, com mais 14,8% de inscrições relativamente a 2018 e mais 3,6% de pessoas singulares e coletivas ativas face a 2018.

Já no que diz respeito à cessação de atividade, e ao contrário do ocorrido de 2017 para 2018, houve um decréscimo acentuado, quer em cessações de pessoa singular (-74,6%), quer em cessações de pessoa coletiva (-44,9%).

**Quadro 22 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano**

Unidades: n.º e %

Por tipo de Entidades	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
<b>Inscrições</b>	<b>33.368</b>	<b>34.031</b>	<b>39.057</b>	<b>5.026</b>	<b>14,8%</b>
Pessoa Singular	10.139	11.036	10.977	897	8,8%
Pessoa Coletiva	23.229	22.995	28.080	-234	-1,0%
<b>Cessação de atividade</b>	<b>12.134</b>	<b>21.811</b>	<b>12.000</b>	<b>9.677</b>	<b>79,8%</b>
Pessoa Singular	77	59	15	-18	-23,4%
Pessoa Coletiva	12.057	21.752	11.985	9.695	80,4%
<b>Total Ativo</b>	<b>1.171.823</b>	<b>1.199.141</b>	<b>1.242.817</b>	<b>27.318</b>	<b>2,3%</b>
Pessoa Singular	558.366	572.755	589.660	14.389	2,6%
Pessoa Coletiva	613.457	626.386	653.157	12.929	2,1%

Fonte: DPC

A nível de contribuições declaradas e pagas, à semelhança de 2017 para 2018, o valor em causa aumentou 7,3%, de 2018 para 2019. As contribuições dos Trabalhadores por Conta de Outrem e Membros de Órgãos Estatutários, dos Trabalhadores Independentes e do Serviço Doméstico aumentarem, respetivamente, 8,2%, 21,4%, e 5,0%. Ao invés, as contribuições dos Trabalhadores do Serviço Social Voluntário tiveram uma redução de 3,1%.

**Quadro 23 - Contribuições Declaradas e Pagas**

				Unidade: Euros e %			
		2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)		
						N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		14 741 993 863	15 923 963 652	17 228 856 240	1 304 892 589	8,2%	
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	56 335 026	44 561 021	46 773 152	2 212 132	5,0%	
	Seguro Social Voluntário	19 407 561	20 719 482	20 083 483	-635 999	-3,1%	
	Trabalhador Independente	332 974 440	347 788 104	422 270 505	74 482 401	21,4%	
<b>TOTAL</b>		<b>15 150 710 889</b>	<b>16 337 032 257</b>	<b>17 717 983 380</b>	<b>1 380 951 123</b>	<b>8,5%</b>	

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 15/fev./2019

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 24/2019, de 17 de janeiro, que veio atualizar o valor do IAS (435,76€) para o ano de 2019, as entidades empregadoras do serviço doméstico e dos membros de órgãos estatutários passaram a pagar as contribuições à Segurança Social com base nesse novo valor.

Por acréscimo, em janeiro de 2019, com a publicação do Decreto-Lei n.º 117/2018, de 27 de dezembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 600,00€, passando as entidades empregadoras a aplicar a taxa contributiva tendo por base esse novo valor, nomeadamente os trabalhadores do serviço doméstico que recebem com base no salário real.

### 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos

A Unidade de Contribuintes Estratégicos (UCE) foi constituída no seguimento da alteração aos Estatutos do Instituto da Segurança Social, IP aprovados pela Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, e alterados pela Portaria n.º 160/2016, de 9 de junho com a redação dada pela Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, e encontra-se plasmada na alínea a) do n.º 8 do artigo 1.º.

O Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional - PCFECF (março 2016) propunha o reforço na eficácia e eficiência administrativa do sistema, através da proximidade com o contribuinte, reformulando o papel do Gestor do Contribuinte (Gc).

Entendeu-se que tal objetivo podia ser atingido através da implementação de um novo modelo de organização e atuação neste domínio, conferindo ao Gc uma autonomia e capacidade acrescidas, criando dessa forma condições para o acompanhamento efetivo e personalizado das maiores entidades empregadoras (EE) do país.

Tendo em consideração que o âmbito de atuação do Gc é o da relação contributiva, a definição da carteira de contribuintes a acompanhar em 2017 teve por base os seguintes critérios: volume de contribuições declaradas e número de trabalhadores vinculados.

Para efeito da determinação do universo de contribuintes a acompanhar procedeu-se à seleção das 500 entidades do país com maior expressão em cada um dos critérios definidos. Do cruzamento das duas seleções apurou-se um universo de 653 contribuintes a acompanhar.

Em 2018, por considerar-se importante, quer para o ISS, IP quer para os Contribuintes Estratégicos, a UCE passou a acompanhar também as entidades que pertenciam ao mesmo grupo empresarial dos que no ano anterior tinham sido considerados estratégicos. A carteira foi alargada a 2.187 entidades.

Para o ano de 2019 foram propostos e aceites os mesmos critérios de seleção, tendo a UCE chegado ao final do ano com uma carteira de 2.441 Contribuintes Estratégicos.

Estes contribuintes representavam no final de 2019 0,4% do total nacional de entidades empregadoras, são foram responsáveis por 26,7% do total nacional de trabalhadores vinculados (1.091.384 trabalhadores) e por 32,8% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (462.292.607,53€ de contribuições declaradas mensalmente).

Salienta-se como pontos fortes da atividade da UCE a experiência dos atuais Gc, o n.º reduzido de contribuintes em carteira, que permitem, em conjunto, um tratamento integrado e efetivo de toda a relação contributiva, que tem como principais objetivos a obtenção de níveis superiores de qualidade no serviço prestado e melhores resultados ao nível da cobrança.

O estudo e acompanhamento da relação contributiva dos CE dotaram os Gc de conhecimento da realidade das entidades, o que potenciou a antevisão de problemas/constrangimentos, permitindo minimizar o impacto dos mesmos no relacionamento com a Segurança Social.

Em 2019 foram acompanhados pela UCE 2.339 dos 2.441 contribuintes estratégicos, ou seja 95,8%, tendo o objetivo sido cumprido.

### 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2019, no que respeita à área de contribuintes, os resultados alcançados permitiram cumprir a meta relativa ao N.º de processos concluídos em ações a contribuintes, ultrapassando o valor fixado em 3.3% (num total de 7756 processos concluídos). Dos processos concluídos, 4553 (59%) dizem respeito a ações proativas, o que corresponde a um aumento de cerca de 10,6% em relação a 2018.

**Quadro 24 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras**

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
N.º Processos	7 675	7 600	7 755	155	2,0%
% Irregularidades	45%	40%	37%	-0,03	-7%
Contribuições Apuradas	34 495	24 568	17 782	-6 786	-28%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2020

No que respeita ao objetivo do Valor de contribuições apuradas e anuladas, o mesmo não possível cumprir, tendo sido apenas alcançado 80,8% ao valor fixado em QUAR/PAISS 2018 (22.000.000€).

Relativamente ao incumprimento deste objetivo, importa ter em consideração a respetiva aleatoriedade, dado que o mesmo não depende do esforço das equipas, nem do volume de processos/ações desenvolvidas, mas, outrossim, do nível de irregularidade detetado, ou seja, de circunstâncias externas (cumprimento ou incumprimento da obrigação contributiva por parte das EE).

Em relação às metas do Núcleo de Investigação Criminal, ao N.º de processos de inquérito crime concluídos, o DF superou a meta definida em cerca de 10,6% do valor fixado em QUAR/PAISS 2019 (1600 processos)..

**Quadro 25 - Processos-crime**

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	3 348	3 385	3 598	213	6%
Processos de pré-inquérito concluídos	1 373	1 538	1 831	293	19%
Processos de inquérito concluídos	1 975	1 847	1 767	-80	-4%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	71	75	68	-7	-9%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2020

### 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

#### 3.1.8.1. Intervenção Social

Nos termos da Lei n.º 4/2007, de 16/01 que aprova as bases gerais do sistema de segurança social (alterada pela Lei n.º 83-A/2013, de 30/12 e conforme o Art.º 29.º) o 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 e assegura ainda especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social. A proteção (prevista no Art.º 30.º) nestas eventualidades referidas concretiza-se, nomeadamente, pela concessão de prestações sob a forma de:

- a) Serviços e equipamentos sociais;
- b) Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
- c) Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de exceção; e
- d) Prestações em espécie.

A ação social é desenvolvida pelo Estado, pelas autarquias e por instituições privadas sem fins lucrativos, conforme as prioridades e os programas definidos pelo Estado e em consonância com princípios e linhas de orientação como a personalização, seletividade e flexibilidade das prestações e dos apoios sociais, de modo a permitir a sua adequação e eficácia (alínea d) do n.º 2 do Art.º 31.º).

O ISS, I. P., tem por missão a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos subsistemas da segurança social, incluindo o exercício

da ação social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais no âmbito do sistema da segurança social (vide n.º 1 do Art.º 3.º do DL n.º 83/2012, de 30/03 alterado pelo DL n.º 167/2013, de 30/12).

O ISS, IP providencia o acesso a serviços de atendimento/acompanhamento social pelas pessoas, famílias e comunidades, sucintamente, por:

- Ação direta – através dos SLAS – Serviços Locais de Ação Social dos Centros Distritais do ISS, IP, do Atendimento Social Integrado/ Rede Social e de outros projetos de atendimento integrado;
- Ação indireta – através de Parcerias/Protocolos com Entidades sob a forma de acordos e protocolos de cooperação e no âmbito de programas.

#### **SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social \ RLIS – Rede Local de Inserção Social**

“O atendimento social é uma forma de ajudar as pessoas ou as famílias em situação de carência (pobreza) ou vulnerabilidade a resolver os seus problemas” (Guia Prático – Atendimento Ação Social. ISS, IP.2014). Implica a caracterização e a avaliação da situação de vida, por técnica/o qualificada/o, que servirá de base ao plano de inserção social que é consensualizado com a pessoa/família. Poderá haver apoio em dinheiro (Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de exceção), acumulável com os benefícios da área prestacional da Segurança Social.

Os SLAS (SLAS – Serviços Locais de Ação Social dinamizado pelos 17 Centros Distritais do Instituto da Segurança Social) prestam atendimento social às pessoas/famílias, e o decorrente acompanhamento se necessário; além da intervenção direta com as pessoas/ famílias, é feita intervenção comunitária que pode passar pelo fomento/reforço de parcerias locais (ex. NLI – Núcleos Locais de Inserção/RSI).

“SAAS” designa um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (exceto as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). A abordagem técnica passa por princípios operativos como os de contratualização para a inserção e de proximidade. A intervenção técnica e a organização/funcionamento do serviço nos projetos RLIS - Rede Local de Inserção Social financiados por PO ISE/ FSE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego / Fundo Social Europeu) regem-se pelo normativo em vigor aplicável a SAAS.

As Equipas de RSI - Rendimento Social de Inserção prestam um serviço de atendimento/acompanhamento social cujo principal objetivo é a promoção da autonomia para a inclusão social das famílias beneficiárias daquela prestação.

Há serviços/ equipamentos sociais (como Centros Comunitários) e outros projetos com financiamento comunitário (ex. CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social, da competência da UAP/SC/ISS, IP) que incluem, nas suas valências, atividades de atendimento/acompanhamento social. Note-se ainda, respostas sociais de atendimento especializado (ex. Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial - âmbito do/a VIH/Sida, toxicodependência, sexualidade, entre outras matérias).

Durante 2018, estavam ativas 128 RLIS, no início de 2019 verificou-se uma variação percentual negativa de 3% e durante 2019 e terminaram 92 (74%) das operações RLIS (PO ISE/FSE).

Perante a premente necessidade de manter serviços de atendimento/accompanhamento social às populações houve autorização, por parte da Tutela, para celebração de acordos, excecionados de PROCOOP, relativamente aos protocolos RLIS que cessaram até final do 1.º e do 2.º semestre de 2019. Assim, ao abrigo do Despacho n.º 6013-B/2019, de 28/06, em 2019 foram homologados 35 processos e continuaram a decorrer procedimentos para homologação dos processos de Acordos Atípicos para SAAS no seguimento de operações RLIS em término e abrangidas pelo Regime de Exceção.

A distribuição geográfica das operações RLIS foi estável ao longo de 2019, com maior incidência nos distritos de Viseu, Porto e Santarém que, no conjunto, totalizavam 40% dos projetos. Durante 2020, prevê-se que fiquem em funcionamento 32 operações RLIS (PO ISE/FSE) que vão terminando entre janeiro e dezembro.

**Quadro 26 – Atendimento e Acompanhamento Social**

Unidades: n.º e %

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
<b>Processos Familiares (dez)</b>	<b>389.170</b>	<b>394.887</b>	<b>379.449</b>	<b>-15.438</b>	<b>-4%</b>
Centro Distrital	249.753	251.013	277.316	26.303	10%
Parceria/Protocolo	85.951	81.781	84.980	3.199	4%
Rede Local de Inserção	53.466	62.093	17.153	-44.940	-72%
<b>Beneficiários (dez)</b>	<b>844.796</b>	<b>819.839</b>	<b>786.745</b>	<b>-33.094</b>	<b>-4%</b>
Centro Distrital	530.431	503.975	560.837	56.862	11%
Parceria/Protocolo	198.363	186.485	190.979	4.494	2%
Rede Local de Inserção	116.002	129.379	34.929	-94.450	-73%
<b>Atendimentos (ano)</b>	<b>865.670</b>	<b>824.818</b>	<b>791.173</b>	<b>-33.645</b>	<b>-4%</b>
Centro Distrital	205.360	200.893	253.456	52.563	26%
Parceria/Protocolo	412.031	377.231	381.387	4.156	1%
Rede Local de Inserção	248.279	246.694	156.330	-90.364	-37%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações.

Situação da BD  
a 06/03/2020

Entre 2018 e 2019 houve um decréscimo de 4% no total de Processos Familiares (PF). Em 2019 estavam abertos 379.449 Processos Familiares registados em SISS (Sistema de Informação da Segurança Social) na aplicação Ação Social (AAS-RSI-INSERÇÃO) e na aplicação ASIP – Ação Social Interface Parceiros.

Os Centros Distritais sedeavam 73% dos PF com um acréscimo de 10% em relação 2018 e os PF em RLIS seguiram a tendência inversa em que a proporção de PF variou entre 16% em 2018 e 5% em 2019 da totalidade de PF. Deduz-se que tal esteja relacionado com o facto de que os Centros Distritais assumiram, por transferência de processos e reuniões de intervenção, os PF de RLIS em que a proposta não foi a de transição para Acordo Atípico SAAS.

A variação percentual negativa de operações RLIS durante 2019 também terá influenciado a taxa percentual de decréscimo de 72% de PF entre 2018 e 2019.

Também no conjunto dos Atendimentos há uma diminuição de 10 pp entre a proporção em 2018 (30%) e de 2019 (20%) no total e que corresponde a menos 90.364 Atendimentos entre 2018 e 2019.

Entre 2018 e 2019 houve uma diminuição de 4% no total de Atendimentos.

As ações técnicas registadas de Atendimentos em Parcerias [Acordos]/ Protocolos corresponderam a 48% do total (um aumento de 2 pontos percentuais em relação a 2018) demonstrando que quase do total de Atendimentos são gerados em AAS dinamizados através de Parcerias [Acordos]/ Protocolos com o ISS, IP. Os Atendimentos nos Centros Distritais, provavelmente devido ao acréscimo de PF, aumentaram em 26% entre 2018 e 2019 correspondendo a um incremento em 8 pp entre as quotas no total de Atendimentos de cada ano.

Até dezembro de 2016, sob financiamento do POISE foram aprovadas 131 candidaturas para projetos RLIS que executariam ações equiparáveis às de SAAS. Seria previsível, perante o máximo de execução por 36 meses, que muitos projetos cessassem no último trimestre 2018 porém, a revisão de datas conforme sistema de informação do FSE e a possibilidade de prorrogação dos projetos até ao máximo de 48 meses (no total) alargou a duração dos projetos.

A Portaria n.º 235/2018 de 23 de agosto enquadrou a prorrogação, com respetivos termos de aceitação devolvidos, de 57 operações RLIS [Proporção de RLIS prorrogadas com base no ano de data inicial de fim: 2018 – 28% (16); 2019 – 70% (40); 2020 – 2% (1)] com efeitos de fim dos projetos entre janeiro de 2019 e dezembro de 2020.

#### **SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

O SAPA visa a realização de uma política global, integrada e transversal de respostas às pessoas com incapacidade permanente ou temporária de forma a compensar ou atenuar as limitações de atividade e restrições de participação decorrentes da deficiência ou da incapacidade temporária através, nomeadamente:

- Da atribuição de forma gratuita e universal de produtos de apoio;
- Da gestão eficaz da sua atribuição mediante, designadamente, a simplificação de procedimentos exigidos pelas entidades e a implementação de um sistema informático centralizado;
- Do financiamento simplificado dos produtos de apoio.

O ISS, IP assume o papel de Organismo financiador no âmbito deste Sistema.

O ano 2019, na esteira dos anos antecedentes, foi um ano de continuação da qualificação da resposta no âmbito do financiamento de produtos de apoio por parte do ISS, IP que se espelhou num esforço de responder com a maior qualidade e celeridade às solicitações dos cidadãos.

Outra situação de realçar, foi o facto de ter havido durante o ano de 2019 um reforço substancial da verba destinada ao SAPA no valor de até 5 000 000,00 €, que veio permitir o financiamento de um número mais elevado de produtos de apoio, e conseqüentemente o apoio de um maior número de beneficiários, à semelhança do que já tinha ocorrido no ano de 2018, não obstante se continuar a revelar insuficiente para dar resposta à totalidade dos pedidos de produtos de apoio solicitados junto dos serviços da Segurança Social.



**Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

Unidade: n.º, euros e %

		2017		2018		2019			Variação (2018 - 2019)	
		ISS	ISS	SCML	Total	ISS	SCML	Total	N.º	%
Pessoas Apoiadas	Masculino	1836	857	38	895	964	18	982	87	9,70%
	Feminino	1774	640	24	664	615	25	640	-24	-3,60%
	<b>Total</b>	<b>3.610</b>	<b>1.497</b>	<b>62</b>	<b>1559</b>	<b>1579</b>	<b>43</b>	<b>1.622</b>	<b>63</b>	<b>4,00%</b>
Produtos de Apoio	Centros de Saúde	3457	15	0	15	0	0	0	-15	- -%
	Centros Especializados	6.998	5.356	266	5622	6288	137	6.425	803	14,30%
	<b>Total</b>	<b>10.455</b>	<b>5.371</b>	<b>266</b>	<b>5637</b>	<b>6288</b>	<b>137</b>	<b>6.425</b>	<b>788</b>	<b>14,00%</b>
Orçamento Executado (€)		10.743.061,58	8.340.738,66	222.223,48	8.562.962,14	9.526.679,75	9.101.941,04	126.051,58	9.227.992,62	7,80%

Situação da BD a 22.jul.2020

Importa sublinhar que se considera valor executado aquele que foi efetivamente gasto na aquisição de produtos de Apoio. Nos anos de 2018 e 2019 o ISS transferiu para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 580.434,38€ e 424.738,71€, respetivamente

### Rede Social

A Rede Social, implementada nos 278 concelhos do território de Portugal continental, tem vindo ao longo dos anos a impulsionar, nas suas áreas territoriais ao nível da freguesia, do município e supraconcelhio, estruturas de parceria entre organismos públicos e entidades privadas de diferentes naturezas e áreas de intervenção, incidindo na planificação estratégica da intervenção territorial, de modo a contribuir para a erradicação da pobreza e da exclusão social e para a promoção do desenvolvimento social ao nível local.

Criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 novembro, e regulamentada com a publicação do Decreto-Lei n.º 115/2006, de 14 de junho, a Rede Social, assenta num conjunto de princípios de ação, cada vez mais atuais e de suma importância na promoção da coesão social, como os princípios da subsidiariedade, da integração, da articulação, da participação, da inovação e da igualdade de género.

Por outro lado, a sua estrutura orgânica, com órgãos como Comissões Sociais de Freguesia (CSF/CSIF), Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e, ainda, Plataformas Supraconcelhias (PSC), abarcando diferentes âmbitos territoriais, com as suas respetivas formas de funcionamento e competências atribuídas, tem evidenciado a sua força e potencialidades nos domínios do planeamento, da intervenção local e na implementação nos territórios de medidas, políticas e programas nacionais e comunitários, destacando-se, como exemplo, os Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) pela sua estreita ligação às Redes Sociais.

A Rede Social, cada um dos seus órgãos, tem definidas várias competências, destacando-se a:

- promoção da articulação da intervenção social das várias entidades com intervenção no território;



- promoção da realização participada de documentos de planeamento territoriais (Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e dos Planos de Ação anuais);
- criação grupos de trabalho temáticos para o tratamento de assuntos específicos e atuais;
- apreciação de questões e a procurar conjunta de soluções;
- promoção de ações de informação, de formação e iniciativas;
- elaboração de pareceres sobre candidaturas a programas nacionais e comunitários e sobre a criação de serviços e equipamentos sociais.

O Instituto da Segurança Social, I.P., assume a dinamização, acompanhamento e avaliação da Rede Social no território continental, cometida pela legislação da Rede Social ao, então à data, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

A Segurança Social é, também, um dos parceiros obrigatórios nas Redes Sociais, com uma participação ativa dos Centros Distritais da Segurança Social, através dos seus técnicos e dirigentes, que, quer nos grupos de trabalho quer nos núcleos executivos e nas reuniões plenárias, assumem várias funções e responsabilidades na concretização das várias atividades desenvolvidas.

E, ao nível das 28 Plataformas Supraconcelhias, a coordenação é, inclusive, assegurada pelos Diretores dos Centros Distritais, com forte implicação dos Centros Distritais da Segurança Social na sua organização e dinamização.

Assim, em 2019, evidenciam-se alguns dos principais resultados alcançados pela Rede Social a nível nacional.

No âmbito dos CLAS, no ano de 2019 estiveram envolvidas 15.261 entidades parceiras as quais foram responsáveis pelo funcionamento de 446 grupos de trabalho, 746 reuniões plenárias e 1456 reuniões dos Núcleos Executivos. No que respeita aos Instrumentos de Planeamento dos CLAS, encontram-se atualizados 189 Diagnósticos Sociais, 124 Planos de Desenvolvimento Social e 148 Planos de Ação anuais.

**Quadro 28 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2019**

Ponto de situação	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação Anual
Existe, está atualizado	189	124	148
Existe, está desatualizado	40	114	70
Existe, está desatualizado, mas em atualização	47	33	20
Não existe	0	3	31
Não existe, está em elaboração	1	3	8
Em branco/sem resposta	1	1	1

Fonte: DDS\ CDist\_SharePoint Monitorização CLAS

Situação da BD a

07.abr.2020

#### Comissões Sociais de Freguesia (CSF/CSIF)

- 319 CSF/CSIF em funcionamento.
- 764 reuniões realizadas pelas CSF/CSIF.

No ano de 2019 existiam um total de 319 Comissões Sociais de Freguesia ou Interfreguesias em funcionamento, as quais foram responsáveis por 764 reuniões de trabalho.

No que diz respeito à atividade das Plataformas Supraconcelhias da Rede Social (PSRS), contaram com:

- 860 entidades parceiras nas PSC;
- 28 Grupos de Trabalho em funcionamento, dedicados a temáticas como o envelhecimento, a saúde mental e situações de risco e de exclusão.
- 71 reuniões realizadas pelas PSC, dedicadas, essencialmente, à apresentação de Programas, Projetos e boas práticas.
- 36 documentos de planeamento existentes: 8 Diagnósticos Sociais; 9 Planos de Desenvolvimento Social; 14 Planos de Ação Anuais e 5 Referenciais Estratégicos, conforme quadro seguinte.

**Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2019**

N.º PSRS	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação	Referencial Estratégico	Outro(s)
Sim	8	9	14	5	2
Não	20	19	14	13	26
Não identificado					
Total	28	28	28	18	28

Fonte: DDS\CDist\_SharePoint Monitorização PSC

Situação da BD a 07.abr.2020

## Programas de Desenvolvimento

### CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G

Os CLDS-3G, criados em 2015, constituem a terceira geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007, e cuja finalidade consiste em promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisetorial e integrada, através de ações a executar em parceria, por forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos.

Na senda dos CLDS+, surgem direcionados para os problemas sociais com que a sociedade portuguesa se deparou no período de ajustamento económico e financeiro, sendo o seu foco de ação, ainda que mantenha especial atenção nos territórios envelhecidos e nos territórios fortemente atingidos por calamidades, nos territórios especialmente afetados pelo desemprego e com os territórios marcados por situações críticas de pobreza, em especial a pobreza infantil.

O Programa aplica-se a todo o território nacional, apostando numa concentração de recursos nos seguintes eixos de intervenção:

- Emprego, formação e qualificação;
- Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;
- Capacitação da comunidade e das instituições.

No âmbito do Programa podem ser selecionadas como entidades coordenadoras locais da parceria, as entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social, designadamente instituições particulares de solidariedade social e equiparadas, misericórdias, associações de desenvolvimento local, organizações não-governamentais e cooperativas de solidariedade social, preferencialmente com sede nos territórios a intervir.

O Programa CLDS-3G é financiado por fundos estruturais, designadamente pelo Fundo Social Europeu através do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE) nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, a através do Programa Operacional Regional de Lisboa – Lisboa 2020 na região de Lisboa NUTII – Área Metropolitana de Lisboa, sendo o Instituto Organismo Intermédio sem subvenção global. Neste sentido, ao Instituto coube a responsabilidade de analisar as candidaturas e contestações apresentadas pelas Entidades, na vertente técnica, enquanto ao PO ISE e ao POR Lisboa, coube a análise financeira e a aprovação das candidaturas, processo culminado com o envio do Termo de Aceitação, tendo sido aprovados 138 projetos no âmbito do PO ISE e 15 projetos enquadrados no POR Lisboa, num total de 153 CLDS-3G.

A execução dos mesmos estava prevista para uma duração máxima de 36 meses, desde o ano 2015 até ao ano 2019.

No entanto, por alteração legislativa efetuada ao Regulamento Específico do Domínio da Inclusão Social e Emprego, foi permitido que os CLDS-3G tivessem a possibilidade de prorrogar a sua execução por mais 12 meses, tendo uma duração máxima de 48 meses. No seguimento desta alteração legislativa, 70 submeteram pedido de alteração com o objetivo de solicitar a prorrogação da execução do respetivo projeto.

Assim, no ano 2019, estiveram em execução 65 CLDS-3G, que concluíram durante o ano.

#### **CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G**

Os CLDS-4G, criados em 2018, constituem a quarta geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007.

O programa CLDS-4G tem como objetivo promover a inclusão social de grupos populacionais que revelem maiores níveis de fragilidade social num determinado território, mobilizando para o efeito a ação integrada de diversos agentes e recursos localmente disponíveis, constituindo-se como um instrumento de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, de forma a:

- a) Aumentar os níveis de coesão social dos concelhos objetos de intervenção dinamizando a alteração da sua situação socio territorial;
- b) Concentrar a intervenção nos grupos populacionais que em cada território evidenciam fragilidades mais significativas, promovendo a mudança na situação das pessoas tendo em conta os seus fatores de vulnerabilidade;

- c) Potenciar a congregação de esforços entre o setor público e o privado na promoção e execução dos projetos através da mobilização de atores locais com diferentes proveniências;
- d) Fortalecer a ligação entre as intervenções a desenvolver e os diferentes instrumentos de planeamento existentes de dimensão municipal.

Mantendo as características essenciais do perfil de intervenção, os CLDS-4G introduzem ajustamentos ao modelo que espelham, fundamentalmente, o seguinte:

- Uma seleção dos territórios de intervenção, centrada em indicadores de fragilidade social que incorporam, entre outros, os níveis de desemprego e de envelhecimento das populações residentes;
- A criação de diferentes níveis de financiamento, a atribuir aos projetos em função da dimensão da população residente em cada um dos concelhos selecionados enquanto território de intervenção, valorizando, simultaneamente, quer o grau de fragilidade social identificado no território, quer a sua localização geográfica no que respeita à interioridade;
- O alargamento do leque de agentes responsáveis pelo desenvolvimento das atividades nos territórios de intervenção dos projetos, designadamente através da reintrodução das Câmaras Municipais no universo das entidades que promovem os CLDS.
- O reforço da relação entre a tipologia dos territórios selecionados e os eixos de intervenção nos quais se organizam as atividades a desenvolver pelos projetos, abrindo ainda a possibilidade, nos concelhos de maior dimensão populacional e num quadro de alguma flexibilidade, de uma organização local sobre a intervenção a efetuar no território através da implementação de vários projetos.

Desta forma, pretende-se que o Programa CLDS continue a constituir um instrumento de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, garantindo, em simultâneo, a valorização do papel das Câmaras Municipais nesta intervenção, dadas as suas especiais responsabilidades ao nível concelhio, nomeadamente em matérias de planeamento, bem como a sua particular capacidade para congregar os agentes e os recursos locais.

- A promoção do acesso ao Programa CLDS e, conseqüentemente ao financiamento, por parte de territórios que revelem maiores dificuldades de mobilização para a apresentação de projetos, reforçando a lógica do convite em detrimento de uma lógica de concurso nacional, garantindo, previamente, a equidade do processo através da implementação de um mecanismo de seleção dos territórios a intervencionar que garante a escolha dos que apresentam maiores níveis de fragilidade social, quer pelo facto de se revelarem territórios especialmente afetados por determinados fenómenos tais como os do desemprego ou os da pobreza, quer pelo facto de terem sido palco de calamidades.
- Adequação da relação entre a dimensão do financiamento a atribuir e a dimensão potencial das necessidades de intervenção, criando para o efeito distintos patamares de financiamento para territórios igualmente distintos, no que respeita designadamente à população residente, à densidade da fragilidade social revelada e às dificuldades que decorrem de uma localização no interior do território continental.

Os territórios abrangidos pelos CLDS-4G assumem os seguintes perfis, tendo por referência um conjunto de indicadores:

- a) Territórios especialmente afetados por desemprego;
- b) Territórios com situações críticas de pobreza, particularmente a infantil;
- c) Territórios envelhecidos,
- d) Territórios fortemente atingidos por calamidades.

As ações a desenvolver pelos CLDS-4G integram os seguintes eixos de intervenção:

- a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;
- b) Eixo 2: Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;
- c) Eixo 3: Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa;
- d) Eixo 4: Auxílio e intervenção emergencial às populações inseridas em territórios afetados por calamidades e/ou capacitação e desenvolvimento comunitários.

As operações têm a duração de 36 meses.

O Programa CLDS-4G é financiado por fundos estruturais em conformidade com a legislação nacional e europeia aplicável, designadamente pelo Fundo Social Europeu (FSE).

Para efeitos de financiamento são elegíveis os Contratos Locais de Desenvolvimento Social localizados nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, através do PO ISE, do Algarve, através do CRESC Algarve 2020 e de Lisboa, através do POR Lisboa 2020 e inseridos nos territórios identificados no Anexo dos Convites para Apresentação de candidaturas publicados no ano 2019 seguintes:

- Aviso N.º POISE-32-2019-09
- Aviso N.º POISE-32-2019-12
- Aviso N.º POISE-32-2019-17
- Aviso N.º POISE-32-2019-21
- Aviso N.º ALG-32-2019-12
- Aviso N.º LISBOA-32-2019-31

Os CLDS-4G são desenvolvidos por entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social e nos territórios de intervenção do CLDS-4G indicados em Anexo a cada um dos Convites para a Apresentação de Candidaturas publicados, na qualidade de Entidades Coordenadoras Locais da Parceria (ECLP), selecionadas pela Câmara Municipal nos termos previstos no n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento Específico do CLDS-4G, ou selecionadas pelo Conselho Local Ação Social (CLAS) nas situações a que se refere o n.º 4 do artigo 2.º do referido Regulamento. Em parceria com a ECLP, entidades de direito público, de direito privado sem fins lucrativos, que atuem na área do desenvolvimento social, ou de direito privado com fins lucrativos (neste último caso, apenas se

integrarem o CLAS, sedeadas no território de intervenção a que se candidatam, na qualidade de Entidades Locais Executoras das Ações (ELEA), desde que selecionadas pela ECLP e sujeitas a parecer de CLAS, nos termos do artigo 212.º do Regulamento Específico.

No âmbito do Programa CLDS-4G, o ISS, IP desempenha a função de Organismo Intermédio com subvenção global.

Neste sentido, coube ao Instituto, no ano 2019, a realização das seguintes tarefas essenciais: Articulação com a Autoridade de Gestão (AG) e Tutela no sentido de preparar o lançamento das candidaturas; Colaboração na definição das 4 categorias de financiamento e dos critérios de seleção das candidaturas; Elaboração e envio de ofícios aos municípios e aos CLAS; Elaboração dos Convites para a Apresentação de Candidaturas (em conjunto com as AG); Realização de sessões de esclarecimento às entidades; Análise das candidaturas e contestações apresentadas pelas entidades, nas vertentes técnicas e financeiras; Aprovação das candidaturas e envios dos Termo de Aceitação.

Nesta linha, no ano 2019 foram apresentadas 258 candidaturas, das quais foi iniciada a análise de 215, tendo sido aprovadas 63. Das candidaturas aprovadas, iniciaram a sua execução 14 CLDS-4G.

#### **FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados**

O Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados (FEAC) foi criado pela Comissão Europeia, através do Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2014, com o objetivo de promover e reforçar a coesão social, contribuindo no combate à pobreza na União Europeia através do apoio aos dispositivos nacionais que prestam assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, atenuando a privação material e alimentar grave e proporcionando a estas uma perspetiva de vida condigna.

Por decisão da Comissão Europeia de 17 de dezembro de 2014 foi aprovado o programa operacional de distribuição de alimentos e ou assistência material de base para apoio do FEAC (PO APMC), para o período entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, para o qual foi fixada a dotação financeira total de 176.946.201,00 euros.

A transição do Regulamento Comunitário do FEAC para o normativo nacional ocorreu com a publicação da Portaria n.º 190-B/2015, de 26 de junho, que aprovou o regulamento geral do FEAC e a regulamentação específica do PO APMC para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, a qual foi alterada pela Portaria n.º 51/2017, de 2 de fevereiro e pela Portaria n.º 232/2018, de 2018, de 20 de agosto.

A regulamentação específica define o regime de acesso aos apoios concedidos no âmbito da Medida 1 do Programa – Aquisição e distribuição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade, no âmbito da qual são elegíveis:

- A tipologia de operações 1.1.1 – Aquisição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade,
- A tipologia de operações 1.2.1 – Distribuição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade, que visa apoiar as operações de distribuição de géneros alimentares e ou de bens de primeira necessidade às pessoas mais carenciadas, por organizações parceiras,

públicas ou privadas, bem como o desenvolvimento de medidas de acompanhamento com vista à inclusão social daquelas, nos termos definidos no n.º 1 do artigo 60.º do Regulamento Específico do PO APMC.

O ISS, IP assume a qualidade de Organismo Intermédio com subvenção global para a tipologia de operações 1.2.1, cabendo-lhe a responsabilidade de analisar as candidaturas e eventuais contestações apresentadas pelas entidades, bem como efetuar a monitorização da execução das operações.

Enquanto OI, cabe ainda ao ISS, IP a obrigatoriedade de selecionar os alimentos de acordo com requisitos específicos relacionados com as pessoas mais carenciadas, com aspetos climáticos e ambientais, tendo em vista a redução dos desperdícios e a contribuição para a dieta equilibrada.

Os beneficiários das operações 1.2.1 assumem a qualidade de organizações parceiras, de acordo com as seguintes modalidades:

- a) Polo de receção, ao qual compete receber e armazenar os géneros alimentares, garantindo a respetiva entrega nas instalações das entidades mediadoras através de transporte adequado para o efeito e assegurando a boa receção dos produtos por parte destas entidades, que os distribuem diretamente aos destinatários finais;
- b) Mediadora, à qual cabe a distribuição direta dos géneros alimentares aos destinatários finais.

Os beneficiários apenas podem apresentar uma candidatura por cada território de intervenção.

São destinatários finais da tipologia 1.2.1 os indivíduos e/ou as famílias que se encontrem em situação de carência económica, conforme o disposto no artigo 45.º do Regulamento Específico do PO APMC, correspondendo este conceito ao aplicado pelo Instituto de Segurança Social, I.P. no âmbito do subsistema de ação social, nos termos do Manual de Atendimento e Acompanhamento Social publicado em maio de 2011.

A primeira fase do PO APMC decorreu de 2017 a 2019 e durante a sua vigência foi distribuído às pessoas mais carenciadas um cabaz de géneros alimentares determinado em conjunto com a Direção-Geral da Saúde (DGS), com o objetivo de assegurar a oferta de cabazes alimentares saudáveis e nutricionalmente adequados a cinco grupos da população correspondentes a determinadas faixas etárias, para o período de um mês, que permitem assegurar 50% das necessidades de 5 refeições diárias, designadamente pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

No âmbito desta primeira fase, no ano 2019:

- Foi concluída a execução dos contratos de fornecimento de géneros alimentares celebrados entre o ISS, IP e as empresas fornecedoras no âmbito da Tipologia 1.1.1 do PO APMC;
- Foi concluída a execução das 135 operações de distribuição de géneros alimentares da Tipologia 1.2.1.
- Foram realizadas 10 entregas de produtos, uma por cada mês do ano de janeiro a outubro, o que significa um total acumulado de 25 entregas de produtos realizadas no âmbito da



1ª Fase, mais uma do que o previsto, de forma a assegurar que a passagem da 1ª para a 2ª Fase se efetuasse sem quaisquer interrupções aos destinatários;

Tal como aconteceu no ano 2018, nestas 10 entregas também não foi possível distribuir os 18 produtos previstos no cabaz, pelo facto de alguns dos procedimentos concursais terem sido impugnados judicialmente, designadamente brócolos, espinafres e azeite (não foram distribuídos em 2019), cereais de pequeno-almoço (apenas foi distribuído de janeiro a março de 2019), pescada (apenas distribuída de janeiro a junho e em outubro de 2019), mistura de vegetais (apenas foi distribuído de setembro a outubro de 2019). Assim, apenas 12 dos 18 produtos foram distribuídos em todas as entregas no ano transato;

- No que se refere aos destinatários finais abrangidos, 57.880 receberam géneros alimentares, os quais representam 96% do número previsto (60.005). O número total de destinatários apoiados corresponde a 21.890 agregados familiares;
- Quanto aos produtos distribuídos, foram entregues 10.272,471 toneladas de géneros alimentares.

A segunda fase do PO APMC, teve início em março 2019 com o lançamento dos procedimentos concursais que visam a aquisição dos géneros alimentares nas quantidades necessárias para assegurar 50% das necessidades nutricionais a cerca de 60 mil pessoas durante 36 meses.

Para a segunda fase, a Direção-Geral da Saúde (DGS) definiu um cabaz com 25 tipos de géneros alimentares, dos quais 8 deles são entregues em alternância (4 num mês e 4 no mês seguinte):

O Convite e Aviso de Apresentação de Candidaturas para a Tipologia 1.2.1 foram lançados em julho e agosto de 2019 (Avisos n.º POAPMC-F7-2019-02 e n.º POAPMC-F7-2019-03), respetivamente, e o prazo de candidaturas terminou em setembro. Foram submetidas 135 candidaturas, as quais foram todas aprovadas. As 135 candidaturas correspondem ao número de territórios de Portugal Continental nos quais é efetuada a distribuição de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas.

As operações têm a duração de 39 meses, decorrendo entre novembro de 2019 e janeiro de 2023.

No âmbito desta segunda fase, no ano 2019:

- Foi iniciada a execução de 15 dos 25 contratos de fornecimento de géneros alimentares no âmbito da Tipologia 1.1.1 do PO APMC;
- Foi iniciada a execução das 135 operações de distribuição de géneros alimentares da Tipologia 1.2.1.
- Foi realizada 1 entrega de produtos no mês de dezembro de 2019, na qual foram entregues 12 tipos de géneros alimentares;

Tal como aconteceu na fase anterior, não foi possível distribuir todos os produtos previstos no cabaz, pelo facto de alguns procedimentos concursais não terem obtido visto do Tribunal de Contas e de alguns terem sido impugnados judicialmente;

- No que se refere aos destinatários finais abrangidos, foram considerados elegíveis 28.112 pessoas carenciadas das 60.005 previstas (46,85% da meta definida), correspondentes a 10.771 agregados familiares. Dos destinatários elegíveis, 23.140 receberam géneros



alimentares, os quais representam 38,56% do número previsto. O número total de destinatários apoiados corresponde a 8.739 agregados familiares.

O facto das metas ainda se encontrarem aquém do previsto deve-se ao facto das operações terem iniciado o registo de destinatários apenas em dezembro de 2019;

Quanto aos produtos distribuídos, foram entregues 244,910 toneladas de géneros alimentares.

Não obstante o FEAC ser financiado através de verbas comunitárias, atendendo à logística necessária para prover os recursos necessários à execução das ações e atividades inerentes ao desenvolvimento do PO APMC, em particular no que respeita a despesas iniciais a realizar por parte das entidades responsáveis pela distribuição de géneros alimentares e pelo desenvolvimento de ações de acompanhamento, como é o caso de despesas de armazenagem, refrigeração, transporte e distribuição de géneros alimentares, foi necessário implementar um programa de apoio financeiro complementar à execução do PO APMC, o qual se designa por Programa de Apoio Complementar (PAC). Este Programa foi criado pelo Despacho n.º 8230-A/2017, de 20 de setembro, da Secretária de Estado da Segurança Social e define o regime de acesso ao apoio financeiro complementar à execução do PO APMC.

O Despacho n.º 8701-B/2019, de 1 de outubro, define as regras para o programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) no que se refere à 2.ª fase.

O PAC concretiza-se mediante protocolos de colaboração celebrados entre o ISS, IP e as entidades coordenadoras e mediadoras com candidaturas em desenvolvimento no âmbito da Tipologia 1.2.1 do PO APMC e nos quais este Instituto assume a atribuição de uma comparticipação financeira a estas entidades, com o objetivo de fazer face a despesas decorrentes das características dos produtos que compõem os cabazes nutricionais definidos para o PO APMC, bem como da periodicidade de distribuição e acondicionamento dos mesmos.

O prazo de execução do PAC é equivalente ao prazo de execução estabelecido para as candidaturas aprovadas no âmbito da Tipologia 1.2.1 do PO APMC.

A gestão do PAC é da competência do ISS, IP.

O PAC é financiado nos termos da alínea a) do n.º 5 do Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março.

No ano de 2019, no âmbito da 1ª Fase, as 135 candidaturas previstas estiveram em plena execução e concluíram nesse ano.

No âmbito da 2ª Fase, foram apresentadas 135 candidaturas.

#### **Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência**

O Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência é uma medida de política social que consiste em integrar temporária ou permanentemente em famílias consideradas idóneas pessoas adultas com deficiência ou idosas, que, por motivos de ordem física, psíquica ou social não possam permanecer no seu domicílio.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 391/91 de 10 de outubro, os serviços inerentes ao Acolhimento Familiar são promovidos no domicílio de particulares, previamente selecionados para o efeito que, por sua vez, recebem uma contrapartida financeira mensal, formação e acompanhamento técnico por parte da instituição de enquadramento.

Ao abrigo da legislação (art.º 13º do referido Decreto lei), podem ser instituições de enquadramento os Centros Distritais do ISS, IP, mediante a celebração de acordos de cooperação, as IPSS ou equiparadas, ou a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

O acompanhamento técnico efetuado às famílias de acolhimento com contrato de prestação de serviços com a Segurança Social e às respetivas pessoas acolhidas é realizado, na sua maioria, pela área da ação social dos Centros Distritais do ISS, IP e pelos Serviços Locais de Ação Social.

A organização e regularidade do acompanhamento é diversificado ao longo do país, no entanto, de uma forma geral, verifica-se que todas as famílias de acolhimento e as pessoas acolhidas são alvo de acompanhamento técnico, através de visitas domiciliárias ou outros contactos, com periodicidade variável (de acordo com a necessidade / motivo de acompanhamento e disponibilidade).

No que respeita à execução física desta resposta social, é de sublinhar que:

- Em dezembro de 2019 existiam 454 famílias de acolhimento e 939 pessoas acolhidas.
- De entre as 939 pessoas acolhidas, 56% são pessoas idosas e 44% são pessoas adultas com deficiência.
- São 12 os distritos que desenvolvem esta resposta social, a saber: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.
- É uma resposta que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.
- O Centro Distrital de Leiria é o único, em território nacional, que detém um acordo de cooperação atípico com a IPSS Centro Social e Paroquial de S. Simão de Litém, sendo esta que procede ao acompanhamento das famílias e pessoas acolhidas.

Compete ao Setor da Proteção Social e Promoção da Autonomia da Unidade de Intervenção Social do Departamento de Desenvolvimento Social:

- Acompanhar a execução da medida no contexto nacional;
- Articular com os Centros Distritais, no sentido de apoiar e acompanhar a operacionalização das suas competências ao longo de todo o do processo de Acolhimento Familiar (Famílias de Acolhimento e Pessoas Acolhidas);
- Garantir a harmonização, uniformização de procedimentos, eficiência do processo de acolhimento e eficácia da intervenção;
- Apresentar propostas de qualificação, emitir orientações e ou correções que se verifiquem necessárias;
- Garantir a monitorização mensal por parte dos interlocutores distritais no âmbito do Sistema de Monitorização e introduzir correções sempre que se verifique necessário;

- Elaborar relatório anual da medida e emitir proposta para a resolução de fragilidades detetadas;
- Elaborar documentos de suporte à implementação da medida e com vista ao cumprimento das orientações emitidas;
- Articular com outras áreas do ISS, IP, sempre que se verifique necessário ou sempre que solicitado, por forma a garantir a implementação / qualificação da resposta e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.

No decorrer do ano foram desenvolvidas atividades de acompanhamento e qualificação da resposta, a destacar:

- Monitorização e relatório trimestral nacional no âmbito do Sistema de Monitorização da resposta social.
- Elaboração do Relatório Nacional de 2018, que caracteriza as Famílias de Acolhimento (FA), as Pessoas Acolhidas (PA) e o processo de acompanhamento por parte da Segurança Social;

#### **Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo**

Na sequência da Resolução da Assembleia da República n.º 45/2016, de 11 de março e de despacho do membro de Governo responsável pela área da segurança social, foram retomados os trabalhos do Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE), coordenado pelo Instituto da Segurança Social, I.P e constituído por um conjunto de entidades públicas e privadas, tendo em vista a elaboração de um relatório de avaliação da ENIPSA 2009-2015 (apresentado em março de 2017) e posterior criação de uma nova Estratégia.

A Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023 (ENIPSSA 2017-2023) foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25 de julho e contempla três eixos de intervenção: eixo 1 - promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação; eixo n. 2 - reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo e eixo n. 3 - coordenação, monitorização e avaliação da ENIPSSA 2017-2023.

No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023 (ENIPSSA 2017-2023), coordenada pelo ISS, IP e no que se refere aos resultados alcançados em 2019, na sequência da articulação entre as várias entidades GIMAE que integram a Estratégia e em estreita colaboração com os Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) e com os Interlocutores dos Centros Distritais para a ENIPSSA, destaca-se:

- a realização do primeiro curso de formação “Prevenção, Intervenção e Suportes para a Resolução da Problemática das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo em Portugal”;
- a realização do inquérito a nível nacional para caracterização das pessoas em situação de sem-abrigo;
- a publicação e divulgação do “Guia para profissionais da área da comunicação no âmbito do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo”;

- o início dos trabalhos para a criação de uma plataforma online com o objetivo de conceber um sistema de informação nacional no âmbito desta temática;
- a abertura de candidaturas no âmbito do Programa Operacional Regional de Lisboa 2020 que previam o financiamento de ações que visem:
  - a criação de equipas que assegurem o acompanhamento psicossocial e o acesso aos recursos existentes na comunidade, bem como a respostas integradas dirigidas a pessoas em situação de sem-abrigo ou em risco:
    - constituição de equipas de ‘gestores de caso’ que, em colaboração com a pessoa em situação de sem-abrigo ou em risco, elaborem um diagnóstico multidisciplinar e que assegurem o acompanhamento psicossocial e o acesso a respostas integradas dirigidas a pessoas em situação de sem-abrigo ou em risco de acordo com as necessidades individuais identificadas no diagnóstico multidisciplinar;
    - constituição de equipas de ‘gestores de caso’ que assegurem o acompanhamento psicossocial em contexto de integração em habitação individualizada nos modelos do tipo alojamento à medida, designadamente, *Housing First* ou *Housing Led*.
  - o desenvolvimento de respostas que implementam ações ocupacionais adequadas às características e vulnerabilidades das pessoas em situação de sem-abrigo, promovam a empregabilidade e a inserção profissional;
  - ações que favoreçam o combate ao estigma sobre a condição de sem-abrigo, designadamente:
    - Iniciativas de informação e de sensibilização das comunidades locais e sobre o fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo com vista à prevenção e combate da discriminação;
    - ações de capacitação e formação pessoal, emocional e profissional à medida das competências cognitivas, psicológicas, emocionais e estados de saúde física e mentais das pessoas em situação de sem-abrigo.
- a abertura de formalização de pedidos à demonstração de interesse com vista ao funcionamento de Centros de Alojamento de Emergência Social (CAES);
- a realização do estudo “Opinião Pública sobre as pessoas em situação de sem-abrigo” em parceria com o projeto HOME-EU (GA/726997);
- a aprovação da constituição de 4 novos NPISA (Lagos, Matosinhos, Portimão e Vila Real de Santo António);
- a atribuição de três habitações através do Protocolo Habitação entre o ISS, IP, IGFSS e o IHRU, IP;

- a criação de Equipas técnicas de atendimento conjunto ISS/IEFP das pessoas em situação de sem-abrigo;
- a integração de três novas entidades no GIMAE (Instituto Português do Desporto e Juventude, I. P., Instituto de Turismo de Portugal, I. P. e Rede DLBC Lisboa);
- a articulação permanente com os NPISA através da representação dos NPISA em sede do Núcleo Executivo;
- a criação do Grupo de Trabalho para a Saúde no âmbito do GIMAE;
- a designação dos Interlocutores da Rede Social para a ENIPSSA;
- a elaboração do Relatório de Execução do Plano de Ação 2017-2018 da ENIPSSA;
- a elaboração do Plano de Ação 2019-2020.

### 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

#### Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Em 2019 foram realizados pela Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (UTAE) 4.259 Pareceres Técnicos para licenciamento de Respostas Sociais.

No que concerne à tipologia das Respostas Sociais verifica-se a distribuição constante do quadro seguinte:

**Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais**

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados	
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.442	2.800
		Centro de Dia	620	
		Serviço de Apoio Domiciliário	666	
		Centro de Noite	14	
		Centro de Convívio	58	
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades Ocupacionais	161	323
		Lar Residencial	144	
		Residência Autónoma	18	
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Autónoma	3	17
		Forum Sócio Ocupacional	9	
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	741	1008
		Centro de Atividades de Tempos Livres	267	
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	0	0
		Lar de Infância e Juventude	27	
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Centro de Acolhimento Temporário	10	70
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	33	
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	6	38
		Centro de Alojamento Temporário	7	
		Refeitório / Cantina Social	14	
		Centro Comunitário	11	
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	8	8
Outros			88	88
TOTAL				4.259

Fonte: UTAE

- No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2019, foram emitidos 405 pareceres técnicos.
- No âmbito dos Programas de Investimento, foram emitidos em 2019 um total de 313 Pareceres Técnicos e /ou Relatórios de Acompanhamento, com a seguinte distribuição:

**Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento**

Programa	Pareceres emitidos
POPH	70
PARES	171
PIDDAC	48
Outros	24
TOTAL	313

Fonte: UTAE

### Programas de Investimento

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

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) foi criado no ano de 2006, tendo por finalidade, a ampliação da Rede de Equipamentos Sociais, fator determinante do bem-estar e da melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Os princípios gerais do PARES têm subjacente a intencionalidade de gerar:

- Mais equipamentos sociais;
- A sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos projetos;
- Parceria com o investimento privado;
- O planeamento territorial;
- A avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas.

A implementação deste programa de investimento, assenta em dois pilares reformadores:

- Prossecução de um efetivo planeamento das necessidades ao nível territorial, com seleção prioritária de projetos em territórios com baixa taxa de cobertura e mais vulneráveis à exclusão social, de forma a corrigir as assimetrias existentes na distribuição da capacidade instalada;
- Estímulo ao investimento privado privilegiando os projetos que recorram a um maior financiamento próprio através de parcerias entre as instituições e os seus parceiros locais.

Os projetos PARES incidem sobre respostas sociais concretas, designadamente na criação de novos lugares:

- Em creches, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional;
- No reforço dos Serviços de Apoio Domiciliário e dos Centros de Dia, promovendo as condições de autonomia das pessoas idosas;
- No aumento do número de lugares em Lares de Idosos associados a situações de maior dependência;
- Contempla ainda a integração de pessoas com deficiência pelo incremento da rede de Respostas Residenciais e de Centros de Atividades Ocupacionais.

O financiamento no âmbito do PARES, destina-se a:

- a) Obras de construção de raiz;
- b) Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- c) Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES pode abranger ainda:

- a) Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- b) Projetos técnicos de arquitetura e de engenharia;
- c) Fiscalização da obra.

O presente Programa vigora no território continental e destina-se a todas as Entidades Promotoras - Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Equiparadas - que apresentaram projetos de criação de novos lugares nas respostas sociais elegíveis.

O PARES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Como se poderá verificar pelo Quadro I, na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de comparticipação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

**Quadro 32 - PARES – Execução**

Aviso	Contratos de Comparticipação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	26	232	184
PARES II	267	38	229	163
PARES III	75	21	54	30
<b>Total</b>	600	85	515	377

Fonte: UAP

Situação da BD a

31/dez/19

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, I.P., desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, I.P. também formalizou rescisões aos Contratos de Comparticipação Financeira, designadamente 26 no âmbito do PARES I, 38 no âmbito do PARES II e 21 no âmbito do PARES III, identificando-se como principais constrangimentos, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o conseqüente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado.

**Quadro 33 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Unidades: N.º, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2019	Investimento Público (€)	88.922.635,77	91.864.888,53	14.980.655,27	<b>195.768.179,57</b>
	Projetos	232	229	54	<b>515</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	392	467	54	<b>913</b>
	Lugares a Abranger	14.062	15.660	3.009	<b>32.731</b>
	Novos Lugares	12.515	14.298	2.723	<b>29.536</b>
	Postos de Trabalho a Criar	3.404	4.051	811	<b>8.266</b>
Execução Financeira 31/12/2019	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	<b>187.641.046,21</b>
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	<b>95,85%</b>
Executado (Encerrados) 31/12/2019	Projetos Concluídos	184	163	30	<b>377</b>
	Taxa de Execução Física	79,31%	71,18%	55,56%	<b>73,20%</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	347	340	30	<b>717</b>
	Lugares Abrangidos	10.681	11.135	1.708	<b>23.524</b>
	Novos Lugares	9.587	10.441	1.744	<b>21.772</b>
	Postos de Trabalho Criados	2.374	2.733	406	<b>5.513</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a

31/dez/19

Até ao final do ano de 2019, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 377 projetos dos 515 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 35,73% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 31,65%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 5,83% do total de projetos ativos. No global, tendo em consideração o total de Contratos válidos a taxa de encerramento administrativo dos projetos ascende a 73,20%.

Salienta-se ainda que no âmbito do PARES e no que se refere ao Despacho n.º 10145-B/2015, de 08 de setembro, que veio permitir a avaliação técnica e consequente deferimento dos pedidos de alteração de projetos apoiados neste programa. Sinaliza-se o facto de terem sido elaboradas 31 adendas aos contratos de participação financeira.

**Quadro 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)**

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	10.493	33	265	460	144	210	3.833	3.732	4.354
<b>Total</b>	<b>10.526</b>		<b>1079</b>				<b>11.919</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>23.524</b>								

Fonte: UAP

Situação da BD a

31/dez/19



**Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social**

O então Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) foi implementado em 1996, num quadro socioeconómico exigente, que por um lado, pretendia viabilizar o investimento produtivo para assegurar o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, requerendo simultaneamente um esforço de contenção do défice orçamental e da despesa pública.

O Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central assumiu, no âmbito das políticas de Segurança Social, um expressivo significado no quadro dos objetivos e ações do setor com especial relevância para os investimentos em equipamentos sociais que se pretendiam verdadeiramente inseridos no meio que pretendiam servir, nomeadamente os equipamentos a serem executados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas sendo que é da responsabilidade do Instituto da Segurança Social, I.P., o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

Em 2019 estiveram em execução 3 projetos sendo que não será expectável a celebração de novos protocolos de financiamento.

Salienta-se ainda que em 2018 foi permitido às entidades, que cujos equipamentos e respostas sociais foram, em tempo, financiadas pelo PIDDAC, equacionarem a sua reconversão, alteração e/ou ampliação, as quais, à data da elaboração do projetos de investimento, iriam responder a necessidades identificadas no seio das comunidades, pressupostos esses que, fruto da atual conjuntura socioeconómica, podem ter sofrido alteração, resultantes numa procura deficitária por parte dos utentes e no levantamento de novas necessidades. Tal situação, configura uma reprogramação física do projeto de investimento financiado e que pode pressupor alterações ao edificado e carece de autorização prévia pelo Conselho Diretivo do ISS, I.P. enquanto entidade responsável pela gestão deste Programa de investimento. Neste contexto ressalva-se que em 2019 foram aprovados 9 pedidos de reprogramações físicas.

**PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais**

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) é criado e regulamentado em 2006, defendendo o princípio da equidade no acesso às respostas sociais por parte dos cidadãos.

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) tem como objetivo estimular o investimento em equipamentos sociais, apoiando as entidades privadas com ou sem fins lucrativos, desde que não sejam instituições privadas de solidariedade social ou equiparadas, contribuindo para aumentar a capacidade instalada em respostas nas áreas de infância e juventude, pessoas com deficiência e população idosa.

No âmbito do PAIES, enquadram-se os projetos que, através do recurso ao crédito, criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, nomeadamente, Creche, Lar Residencial e Lar de Idosos, com as seguintes tipologias de projeto:

- Obras de construção de raiz;

- Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O PAIES tem por objeto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projeto de investimento aprovado pelo ISS, I.P., permitindo que parte do investimento seja suportado com o equipamento social em funcionamento.

Salienta-se que o prazo de vigência do contrato de apoio ao investimento decorre entre a data da sua assinatura até 15 anos após a data do licenciamento do equipamento.

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2019 estiveram em execução 13 projetos sendo que relativamente a 3 projetos já foi emitido o último pagamento.

Um dos fatores que acompanha a longa execução deste programa é o facto de a Entidade promotora ter que prestar, obrigatoriamente, garantia efetiva que assegura a restituição do montante de apoio ao investimento no caso de rescisão do contrato sendo que no período de amortização do empréstimo, e até à sua integral amortização, a prestação da garantia pode ser efetuada através de garantias bancárias ou seguro caução, de hipoteca sobre o imóvel objeto do apoio ao investimento (livre de ónus) ou outro imóvel propriedade da entidade promotora (livre de ónus) ou outra garantia especial.

No período que decorre entre a amortização integral do empréstimo e o fim de prazo de vigência do contrato de apoio ao investimento a garantia a prestar é de montante igual ao apoio concedido e efetuada mediante hipoteca sobre imóvel objeto de apoio ao investimento ou, quando legalmente não seja possível, através de outra garantia especial, admitida em direito e considerada adequada.

O PAIES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

**Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção**

Unidade: n.º e euros

Área de Intervenção	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento Público Contratualizado
				Total	Criar	Remodelar	
Infância	Creche	3	3	124	124	0	1.401.727,62 €
Idosos	Lar de Idosos	10	10	313	260	53	
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>437</b>	<b>384</b>	<b>53</b>	<b>1.401.727,62 €</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a

31/dez/19

### Respostas Sociais e Cooperação

O Estado em parceria com as IPSS ou equiparadas celebra acordos de cooperação com vista ao desenvolvimento de respostas sociais (creche, estrutura residencial para idosos, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades ocupacionais, entre outras), assente no reconhecimento e

valorização, por parte do Estado, do contributo das Instituições para a realização dos fins da ação social, enquanto expressão organizada da sociedade civil.

**Quadro 36 – Cooperação**

	2017	2018	2019	Variação (2017 - 2019)	
				N.º	%
Acordos	13.032	13.075	13.060	28	0,2%
Utentes	456.306	458.284	462.419	6.113	1,3%
Despesa	1.340.373	1.371.630	1.423.102	82.729	6,2%

Em 31.12.2019 estavam em vigor 13.060 acordos de cooperação, valor ligeiramente inferior ao de 2018 (13.075). A cooperação abrangia, porém, no final de 2019, mais utentes relativamente ao ano anterior, num total de 462.419 lugares, com reflexo no aumento do montante investido, que ascendeu a 1.423 m€.

**Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude**

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Crianças e Jovens em Geral</b>	<b>4 474</b>	<b>206 078</b>	<b>474 365</b>
Ama e Creche Familiar	55	2 291	5 874
Creche	1 861	74 645	247 985
Educação Pré-escolar	1 382	79 998	187 010
Centro de Atividades de Tempos Livres	1 176	49 144	33 495
<b>Crianças e Jovens com deficiência</b>	<b>156</b>	<b>8 339</b>	<b>16 507</b>
Intervenção precoce	137	7 794	13 402
Lar de Apoio	17	245	2 084
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	1 021
<b>Crianças e Jovens em situação de perigo</b>	<b>483</b>	<b>12 304</b>	<b>76 179</b>
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	173	4 462	7 980
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84	734
Acolhimento familiar	3	80	331
Centro de acolhimento temporário	116	2 096	27 169
Lar de infância e juventude	173	5 510	39 526
Apartamento de Autonomização	15	72	438
<b>Total</b>	<b>5 113</b>	<b>226 721</b>	<b>567 050</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 20/01/2020

Dentro da cooperação, nesta área, existem respostas que se destinam às crianças e jovens em geral: creche familiar, creche, educação pré-escolar e centro de atividades de tempos livres. No final de 2019 existia um total de 5.113 acordos para estas respostas, que abrangeram 226.721 utentes, o que se traduziu numa despesa de 567.050 milhares de euros.

A intervenção precoce, o lar de apoio e o transporte de pessoas com deficiência são respostas sociais vocacionadas para as crianças e jovens com deficiência. A despesa em 2019 cifrou-se em 16.507 milhares de euros, mediante 156 acordos, que beneficiaram cerca de 8.339 utentes.

Importa ainda destacar as respostas destinadas a crianças e jovens em situação de perigo: centro de apoio familiar e aconselhamento parental, equipa de rua de apoio a crianças e jovens, acolhimento familiar, centro de acolhimento temporário, lar de infância e juventude e apartamento de autonomização.

A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 76.179 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 12.304 utentes, num total de 483 acordos.

**Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas**

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Pessoas Idosas</b>	<b>6 413</b>	<b>181 893</b>	<b>614 914</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	2 395	69 339	232 140
Centro de Convívio	379	9 872	6 442
Centro de Dia	1 957	40 174	52 915
Centro de Noite	7	70	257
Acolhimento Familiar	1	8	15
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1 674	62 430	323 145
<b>Pessoas Adultas com Deficiência</b>	<b>895</b>	<b>23 567</b>	<b>177 908</b>
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	47	2 116	6 861
Serviço de Apoio Domiciliário	27	616	1 536
Centro de Atividades Ocupacionais	460	14 115	90 789
Lar Residencial	292	6 333	74 413
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	146
Residência Autónoma	66	354	4 163
<b>Pessoas em Situação de Dependência</b>	<b>60</b>	<b>1 454</b>	<b>3 776</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	28	1 063	2 065
Apoio Domiciliário Integrado	29	346	1 442
Unidade de Apoio Integrado	3	45	268
<b>Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico</b>	<b>51</b>	<b>859</b>	<b>4 109</b>
Forum Sócio-Ocupacional	28	682	2 827
Unidade de Vida Protegida	17	99	826
Unidade de Vida Autónoma	3	17	39
Unidade de Vida Apoiada	3	61	417
<b>Pessoas Sem-Abrigo</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>482</b>
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	482
<b>Total</b>	<b>7 421</b>	<b>207 868</b>	<b>801 190</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 20/01/2020

Notas: Acolhimento através da cooperação com as IPSS e não diretamente com as famílias de acolhimento

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite, acolhimento familiar, e estrutura residencial. A cooperação neste domínio refletiu-se em 2019 num total de 6.413 acordos, abrangendo 181.893 utentes e com uma despesa global de 614.914 milhares de euros.

São várias as respostas sociais dirigidas às pessoas adultas com deficiência: centro de atendimento, acompanhamento e reabilitação social, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades ocupacionais, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência autónoma. Em 2019, 895 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 177.908 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 23.567 utentes.

O serviço de apoio domiciliário, o apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência. Os cerca de 60 acordos existentes apoiaram 1.454 utentes, representando uma despesa 3.776 milhares de euros.

Para as pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico existem quatro tipos de respostas: fórum sócio ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma. Os 51 acordos nesta área abrangeram 859 utentes em 2019, representando uma despesa de 4.109 milhares de euros.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas em situação de sem-abrigo. Existem apenas 2 acordos nesta área, para cerca de 95 utentes, cuja despesa em 2019 foi de 482 milhares de euros.

### PROCOOP

A cooperação entre o Estado e as entidades da economia social, designadamente as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, assume uma importância central e vital em termos da implementação de programas, medidas e serviços de proteção social.

O modelo de cooperação rege-se pelos princípios orientadores da subsidiariedade, proporcionalidade, solidariedade e participação, entendidos numa perspetiva de otimização de recursos, sobretudo financeiros, impondo a necessidade de uma efetiva programação dos acordos de cooperação a celebrar, em função da reavaliação de prioridades para o setor e, sobretudo, a definição de critérios e objetivos uniformes e rigorosos na seleção das respostas sociais a abranger.

Salvaguardando assim os princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, em 2019, tal como nos anos anteriores, a celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes com acordo, foi concretizada no âmbito do Orçamento Programa (OP), através da implementação de Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), que assenta na abertura de procedimentos concursais com vista à seleção de respostas sociais promovidas pelas entidades do setor social e solidário.

Em 2019, e na sequência do ocorrido em 2018, procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação das respetivas candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP/2017, aberta em 15.05.2017, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 4145-A/2017, de 11 de maio.

No biénio de 2018/2019, foram assim celebrados 355 acordos de cooperação, dos quais 50 novos e 305 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 39 - PROCOOP - 1º aviso de 2017**

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	4	8	241	667
Centro de Dia	12	54	592	1 372
Creche	6	63	156	435
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	28	171	94	33
Lar Residencial		9		27
Total	50	305	1 083	2 534

	355	3 617
--	-----	-------

Fonte: GPE

Situação da BD a 25/mar/20

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascenderá a 14,077 milhares de euros.

Em 2019, procedeu-se à celebração de 278 acordos de cooperação, dos quais 61 novos e 217 alargamentos, em acordo das candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP/2018, aberta em 18.06.2018, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 5920-A/2018, de 12 de junho.

Quadro 40 - PROCOOP 1º aviso de 2018

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	9	11	137	36
Centro de Dia	10	38	149	283
Creche	9	74	284	783
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	29	86	638	603
Lar Residencial	4	8	86	26
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>217</b>	<b>1 294</b>	<b>1 731</b>
	278		3 025	

Fonte: GPE

Situação da BD a 25/mar/2020

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascenderá a 12,033 milhares de euros

### PARES Cooperação-Programa

Conforme despacho nº 5920-A/2018, publicado a 15 de junho de 2018, não foram elegíveis no âmbito do PROCOOP os lugares das respostas sociais financiados pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

No âmbito da cooperação decorrente do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) foram celebrados 31 acordos novos ou revistos no PARES – Programa, registando um aumento de capacidade de 178 lugares. O impacto destes compromissos no fundo PARES – Corrente 2020 poderá ser, no máximo, de 493.934€, tendo em consideração as comparticipações em vigor em 2019.

Quadro 41 - PARES Cooperação-Programa

RESPOSTA SOCIAL	Nº de Acordos Novos ou Revistos	Nº de Novos Utentes	IMPACTO ANO SEGUINTE
Centro de Dia	13	52	73 077 €
Creche	13	100	328 644 €
Serviço de Apoio Domiciliário	5	26	92 214 €
<b>Total Geral</b>	<b>31</b>	<b>178</b>	<b>493 934 €</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 25/mar/2020

Na desagregação dos acordos celebrados pelas diferentes respostas sociais destaca-se a Creche com 40%, o Serviço de Apoio Domiciliário, com 20%, seguindo-se o Centro de Dia, com 15%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e o Estabelecimento de Educação Pré-Escolar, ambos com 10% e finalmente o Lar Residencial e o Centro de Atividades de Tempos Livres, com 5%.

Da distribuição dos utentes abrangidos pelos acordos de cooperação celebrados no âmbito do PARES – Programa 2019 sobressai um maior peso relativo da creche, que assume 43% dos lugares financiados através deste fundo. Seguem-se as respostas Centro de Dia, que representa cerca de 22% da capacidade contratualizada e o Lar Residencial com 18%. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e o Serviço de Apoio Domiciliário contam com 14% e 12% respetivamente. Com uma menor expressão, apresentam-se em 2019 os Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar e os Centros de Atividades de Tempos Livres a representar 5% e 4% do número de acordos celebrados.

Quanto ao impacto financeiro em 2020, o Serviço de Apoio Domiciliário representa 58% do montante global, seguindo-se o Lar Residencial com 41%, a Creche com 22%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com 12% e o Centro de Dia com 5%.

#### **Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais**

Durante o ano 2019, foram acompanhadas 6.254 das 14.986 respostas sociais existentes., correspondendo a uma execução de 42%.

Apesar do acompanhamento técnico às respostas sociais ser desenvolvido, de forma mais sistematizada, desde 2007, em 2019 deu-se continuidade à implementação de uma componente mais integrada e especialmente focada na qualidade dos serviços prestados aos utentes.

Esta realidade implica, por um lado, o reconhecimento da necessidade de criar estratégias de acompanhamento das respostas sociais que permitam um acompanhamento mais integrado e promovam o aumento da qualidade das respostas sociais, o bem-estar e a qualidade de vida do indivíduo, priorizando às entidades focar a sua intervenção em modelos de acompanhamento individualizado, para que os utentes avaliem os serviços de forma positiva.

Neste âmbito foi concebido o Modelo de Acompanhamento Integrado às Respostas Sociais (MAIRS), o qual pressupõe a implementação de estratégias específicas com vista à qualificação e valorização dos recursos humanos, por via da dinamização de um conjunto de ações de formação, quer centrada nas áreas de intervenção específicas (crianças e jovens; envelhecimento, deficiência), quer nas técnicas de realização do papel de regulação.

O modelo irá abranger, num primeiro momento, acordos de cooperação e estabelecimentos licenciados das seguintes respostas: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Lar Residencial e Casa de Acolhimento (Lar de Infância e Juventude, Centro de Acolhimento Temporário e Apartamento de Autonomização).

A aplicação do MAIRS irá implicar novas fichas de acompanhamento técnico, com especial enfoque na avaliação da qualidade dos serviços, o que implica uma perspetiva mista de análise documental com observação das rotinas do funcionamento das respostas sociais, tal significa que cada ação de acompanhamento técnico nas respostas sociais em que esta metodologia será aplicada (CA, ERPI e LR) implique, em média 2 a 3 dias de duração.

Contudo, e considerando que não se encontra ainda implementado o MAIRS, importa referir que no ano de 2019, e com relação aos objetivos definidos no QUAR, o acompanhamento técnico às respostas

sociais traduziu-se, em termos de metas distritais, nos seguintes resultados: 9 CDist superaram o objetivo, 5 cumpriram e verificaram-se 4 casos de incumprimento.

### Apoios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente aumentaram 14,2% face a 2018, quanto a montantes atribuídos, em termos absolutos regista-se um crescimento de € 1.115.318 euros, por comparação com o montante global concedido em 2018. Contudo, verifica-se uma diminuição significativa no número de entidades apoiadas, representando uma variação negativa de 30,4% face a 2018 (-38 entidades do que em 2018).

**Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio**

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	38	2.634.000	61	5.867.400	61	7.546.050	0	0,0%	1.678.650	28,6%
Equipamento e obras	12	382.000	12	887.600	11	1.114.016	-1	-8,3%	226.416	25,5%
Viatura	39	675.500	47	895.800	11	193.876	-36	-76,6%	-701.924	-78,4%
Outros	6	302.700	5	453.700	4	404.776	-1	-20,0%	-48.924	-10,8%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>3.994.200</b>	<b>125</b>	<b>8.104.500</b>	<b>87</b>	<b>9.258.718</b>	<b>-38</b>	<b>-30,4%</b>	<b>1.154.218</b>	<b>14,2%</b>

Fonte: GPE (Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSSS, exclui MASES).

Analisando por rubrica, não obstante se observar o mesmo uma diminuição no número de entidades ora apoiadas, verificamos que o acréscimo mais significativo, não em termos de entidades apoiadas, mantendo-se assim inalterado, registou-se na rubrica “Equilíbrio Financeiro”, com um aumento de 28,6% no montante atribuído, representando em termos financeiros um crescimento de € 1.678.650 euros e um impacto financeiro global associado a esta rubrica de € 7.546.050 euros, respetivamente.

Também a rubrica “Equipamento e Obras”, ainda que se observe um decréscimo de entidades apoiadas (-1 entidade do que em 2018), registou-se um aumento face a 2018, de 25,5% no montante atribuído e em termos financeiros, um acréscimo de € 226.416 euros.

Destaca-se ainda, a quebra bastante elevada observada na rubrica “Viatura”, quer no número de entidades apoiadas, representando uma variação negativa de 76,6% face a 2018 (-36 entidades do que em 2018), quer no montante atribuído, o qual foi significativamente menor face ao concedido em 2018, representando assim um decréscimo acentuado de 78,4% e em termos financeiros (€ 701.924) euros, respetivamente.

Igual situação se observou na rubrica “Outros”, apesar do decréscimo de apenas 1 entidade face a 2017, o montante atribuído diminuiu 10,8%, representado em termos financeiros (€ 48.924) euros, respetivamente.

### Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

O Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, enquadra-se na estratégia prioritária de garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades, prestados pelas Respostas Sociais de âmbito público, privado e solidário.



O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais:

- Creche
- Centro de Acolhimento Temporário
- Lar de Infância e Juventude
- Centro de Atividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Centro de Dia
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Estrutura Residencial para Idosos

Estes Modelos, baseiam-se nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais, constituindo-se como ferramentas de apoio à gestão das Instituições Sociais, visando a garantia da sua eficácia e melhoria contínua da sua eficiência.

Baseiam-se num conjunto de critérios e requisitos com 3 níveis de Qualificação de crescente exigência (C, B e A), que uma vez avaliados através de um processo de certificação, dá a oportunidade de as Instituições serem detentoras de uma Marca de Qualidade, legalmente registada e propriedade do ISS, IP.

**Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas**

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	11	6	7	<b>24</b>
Centro de Dia	3	2	8	<b>13</b>
Estrutura Residencial para Idosos <sup>(a)</sup>	8	3	8	<b>19</b>
Serviço Apoio Domiciliário	6	3	5	<b>14</b>
Centro de Atividades Ocupacionais	3	1	1	<b>5</b>
Lar Residencial	2	1	0	<b>3</b>
Centro de Acolhimento Temporário	3	0	1	<b>4</b>
Lar de Infância e Juventude	1	1	1	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>85</b>

Fonte: GAQGR

<sup>(a)</sup> Contempla as respostas de Acolhimento Institucional de Idosos, nomeadamente Lar de Idosos

A certificação da qualidade das respostas sociais é realizada por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, que atestam a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação. A atividade de certificação acreditada foi desenvolvida em 2019 por três entidades:

- APCER Portugal,
- EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A.
- SGS Portugal

Os resultados acumulados em 2019, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, revelam uma diminuição do número de Respostas Sociais certificadas relativamente a 2018

(Existem menos dezasseis Respostas Sociais certificadas relativamente a 2018), conforme o quadro em anexo – Q44 – Respostas Sociais Certificadas.

### Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A Rede Nacional de Cuidados Continuados tem como objetivo agilizar e ajustar as respostas aos grupos de pessoas em situação de dependência, e aos diferentes momentos e circunstâncias da própria evolução das patologias e situações sociais, sendo simultaneamente, promotoras de autonomia e participação dos destinatários, reforçando as capacidades e competências das famílias para lidar com essas situações, nomeadamente no que respeita ao acompanhamento familiar e à harmonização entre a vida familiar e vida profissional.

Os cuidados continuados integrados dirigem-se assim, a pessoas que independentemente da sua idade, necessitam de cuidados de saúde e apoio social. O objetivo é a promoção da sua recuperação ou manter a sua autonomia e maximizar a sua qualidade de vida.

Existem as seguintes tipologias:

- Unidades de Convalescença (UC);
- Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR);
- Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI);
- Unidades de Ambulatório Pediátrico (UAP) e Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos nível 1 (UCIP-1).

Desde 2017, encontram-se integradas também as tipologias de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM), enquanto experiências piloto.

**Quadro 44 - RNCCI - Execução física**

Unidade: n.º, euros e %

Tipologia		2018	2019	Variação (2018 - 2019)		
				N.º	%	
<b>Lugares</b>	Unidades de Convalescença	935	1.078	143	15%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	2.674	2.881	207	8%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	4.794	4.927	133	3%	
	Unidades de Cuidados Paliativos**	168				
	<b>Total</b>	<b>8.571</b>	<b>8.886</b>	<b>315</b>	<b>4%</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	105	176	71	68%
		Outras	64	91	27	42%
	SNS	8	8	0	0%	
	Privadas	35	66	31	89%	
	<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>341</b>	<b>129</b>	<b>61%</b>	

Fonte: ACSS e DDS

\*\*As Unidades de Cuidados Paliativos estão integradas na Rede nacional dos Cuidados Paliativos, que não integra a Segurança Social. O Decreto Lei 136/2015 de 28 julho separa os cuidados paliativos da RNCCI

Em 2019, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O número de lugares de internamento contratados, em funcionamento a 31 de dezembro de 2019, foi de 8 923, das quais 2881 em UMDR, 4927 em ULDM, 1053 em UC e 37 em CCI Pediátricos (UAP com 20 lugares e UCIP-1 com 17 lugares);
- Face a 2018 a tipologia que regista um maior número de lugares continua a ser a ULDM, representando 55% do total de lugares de internamento existentes na RNCCI;
- Comparativamente a 2018 houve acréscimo de 207 lugares de UMDR, 133 em ULDM, 143 em UC (143) e 17 CCI Pediátricos;
- Foram ainda autorizados mais 446 lugares (155 em ULDM, 195 em UMDR e 96 em UC) no Despacho n.º 6479/2019 de 18 de julho, no entanto, não foi possível outorgar todos os contratos ainda durante o ano de 2019, sendo que 217 lugares transitaram e têm previsão de abertura em 2020.

Durante o ano de 2019 prosseguiu-se com a monitorização e adequação do modelo de cuidados continuados integrados da saúde mental, mantendo-se o acompanhamento às diferentes tipologias das experiências piloto. Este modelo de intervenção tem por base a prestação de cuidados de reabilitação psicossocial em vários graus de dependência e de doença mental grave. As estruturas reabilitativas existentes, são: as Equipas de Apoio Domiciliário, as Unidades Sócio Ocupacionais e Unidades Residenciais.

Existem as seguintes tipologias:

- Residência de Treino de Autonomia (RTA);
- Residência Autónoma (RA);
- Residência de Apoio Moderado (RAMo);
- Residência de Apoio Máximo (RAMa);
- Unidade Sócio Ocupacional (USO)
- Equipa de Apoio Domiciliário (EAD);
- Residência de Treino de Autonomia Sub-tipo A (RTA-A)
- Unidade Sócio Ocupacional na área da Infância e Adolescência (USO-IA).

**Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física**

Unidade: n.º

		2019	
<b>Lugares</b>	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	19	
	Residência Autônoma (RA)	27	
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	28	
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	48	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	115	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO) IA	10	
	Residência de Treino de Autonomia (RTA) Subtipo A	7	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)*	24	
	<b>Total</b>	<b>278</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	1
		Outras	19
	Privadas	0	
	<b>Total</b>	<b>20</b>	

Fonte: ACSS e DDS

Em 2019, a execução física das tipologias de CCISM foi a seguinte:

- O número de lugares/visitas contratados no âmbito das experiências piloto, em funcionamento a 31 de dezembro de 2019, foi de 278, o que representa aproximadamente 91% da totalidade de lugares previstos no Despacho n.º 3236-A/2019 de 22 de março, o qual prorrogou as experiências piloto por 18 meses, com início a 01 de janeiro de 2019.
- Face ao ano 2018 houve um decréscimo de 11 lugares:
  - Em setembro de 2019, por desistência da entidade Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus, foi encerrada a RTA-A da mesma, com 12 lugares;
  - Ocorreu um acréscimo de 1 lugar na RTA-A da Associação Recovery;
  - Este decréscimo de 11 lugares representa 4% do total de número de lugares/visitas.
- A tipologia que regista o maior número de lugares é a Unidade Sócio Ocupacional.

No que respeita à execução financeira da RNCCI, tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se a execução do montante global de €42.208.329,55.

#### **Programa de Emergência Alimentar**

As Cantinas Sociais foram constituídas ao abrigo do Programa de Emergência Alimentar (PEA) enquanto resposta a uma situação de emergência social visando o fornecimento de refeições confeccionadas diárias a utentes (almoço e/ou jantar), destinadas preferencialmente ao consumo externo e, em caso de se verificarem condições para o efeito, a disponibilização de refeições ao domicílio.

O PEA, numa ótica de complementaridade com o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e outras medidas, pretende a salvaguardar a continuidade do apoio alimentar às famílias em situação de comprovada carência económica e carência alimentar com o objetivo de reforçar a capacidade de resposta a situações de emergência social, garantindo às famílias em dificuldades o acesso a refeições diárias gratuitas.

**Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar**

Unidade: n.º, euros e %

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
Protocolos	807	643	561	-82	-12,8%
Refeições diárias	29.238	16.497	12.414	-4.083	-24,7%
Montante executado*	31.376.824 €	15.546.552 €	11.981.508 €	-3.565.044	-22,9%

Fonte: RAISS 2018; DDS, DGCF

À semelhança de 2018, em 2019 manteve-se a necessidade de garantir a cobertura das necessidades alimentares através de medidas que se adequem às características dos beneficiários do PEA, através da continuidade da contratualização de protocolos, mantendo-se o perfil pretendido de diminuição do número de refeições a fornecer pelas instituições.

A referida diminuição foi menos acentuada que nos anos de 2017 e 2018, tendo-se concretizado por via de uma redução média de 4% no número de refeições contratualizadas.

Desta forma, os protocolos celebrados para o ano de 2019 mantiveram entre os meses de janeiro e março o mesmo número de refeições que em dezembro de 2018. Nos meses de março e abril foi consubstanciada a redução do número de refeições prevista, mantendo-se o valor contratualizado até ao mês de dezembro.

Um dos fatores inovadores nos protocolos em vigor reside na clarificação do conteúdo da adenda assinada entre os Centros Distritais do ISS, I.P. e as instituições, e na qual se refere que todos os beneficiários de Cantina Social têm que ter processo familiar.

Esta verificação é monitorizada mensalmente desde o mês de abril 2019, pelo que os serviços dos Centros Distritais, em articulação com as Instituições indicam que se proceda à dedução dos montantes nos casos em que os beneficiários não dispõem de processo familiar.

Foi possível verificar que ao longo de 2019 o número de refeições fornecidas foi inferior ao número de refeições protocoladas, decorrente da diminuição da procura, bem como da realização do cruzamento entre a população PEA e os beneficiários do FEAC - Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados (sendo esta situação incompatível com o acesso ao PEA). Apurou-se ainda que alguns beneficiários não têm processo familiar, vedando o acesso ao financiamento no âmbito do PEA. Neste sentido, prevê-se que no ano 2020 continuará a assistir-se a uma diminuição quer do número de protocolos, quer do número de refeições a contratualizar.

Finalmente, considera-se relevante referir que foram transmitidas orientações aos Centros Distritais, no sentido de sensibilizar as Instituições para concorrer a PROCOOP, para a resposta social de

“Refeitório/Cantina Social”, nas situações que se prevê a continuidade de fornecimento de refeições, designadamente nos territórios onde existem pessoas sem-abrigo.

Tal como no ano transato, garantiu-se a manutenção do número de refeições, no âmbito do Programa de Emergência Alimentar nos distritos onde se verificou um maior número de pessoas em situação de sem-abrigo.

No primeiro semestre de 2018 foi definido o número máximo de refeições a protocolar mensalmente em cada distrito, tendo como referência o número de refeições fornecidas nas Cantinas Sociais no mês de dezembro de 2017 e a informação da base de dados dos processos familiares de janeiro de 2018.

Este perfil de diminuição foi efetivado nos 3 últimos meses do semestre (abril, maio e junho), sendo que o número de refeições fornecidas nos primeiros três meses de 2018 (janeiro a março) se mantém igual ao definido para dezembro de 2017.

Para o 2º semestre de 2018, no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Compromisso de Cooperação 2017/2018, foi estabelecido um perfil de diminuição do número de refeições a ser fornecidas pelas instituições, tendo em consideração o apoio efetivo a cidadãos e famílias que comprovadamente detêm carência económica, com necessidade de usufruir de apoio alimentar, por não reunirem as condições necessárias para a confeção das refeições. O 3.º trimestre de 2018 (julho, agosto e setembro) manteve o mesmo valor de refeições protocoladas estabelecido para o mês de junho de 2018.

No 4º trimestre de 2018 (outubro, novembro, dezembro) foi definido um número de refeições mensal, tendo em conta a análise resultante do perfil de beneficiários das Cantinas Sociais no 1º semestre de 2018 e a sua situação de carência económica, à semelhança do critério utilizado para acesso ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

### **3.1.8.3. Infância e Juventude**

#### **Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis**

A Assessoria Técnica aos Tribunais (ATT) é uma área de atuação do Instituto de Segurança Social, I.P. que tem como finalidade emitir pareceres técnicos e acompanhar a execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças/ Jovens (PP) e Tutelar Cível (TC). Em ambas as vertentes, PP e TC, os circuitos processuais são similares, e organizam-se em 2 fases: - avaliação diagnóstica e acompanhamento e execução de decisões judiciais.

No ano de 2019 foram recebidas pelo ISS,IP um total de 74 473 solicitações judiciais no âmbito da Assessoria Técnica aos Tribunais, destas:

- 56 772 relativas a processos de Promoção e Proteção (PP) e
- 17 701 relativas a processos Tutelares Cíveis (TC).

Na área de PP, tem-se vindo a registar um aumento progressivo do número global nacional de solicitações desde 2015, pese embora com realidades distritais distintas, com a maioria das solicitações a recair nos distritos de Lisboa, do Porto e de Setúbal que recebem em conjunto, cerca de metade do volume global nacional. Mantendo a tendência de anos anteriores, a maior percentagem de solicitações refere-se a relatórios de acompanhamento da execução de medidas 40%, seguida das presenças em

tribunal que representam (22%), dos relatórios de avaliação diagnóstica (16%) e das Informações Sociais (15%), sendo que 12% das informações sociais são de processos judiciais e 3% de processos administrativos. O acompanhamento da execução de mandados de condução é residual (2%)

Na área TC, verifica-se a manutenção da tendência identificada nesta área, com um número significativo de solicitações para avaliação diagnóstica (96%), nomeadamente em processos de Regulação do Exercício das Responsabilidades Parentais (37%), seguido das Alterações à Regulação (30%) e Incumprimentos (11%).

Foi dada resposta a 63 435 solicitações, das quais 48 897 no âmbito de PP e 14 538 no âmbito de TC com taxa de execução de 86% e 82% respetivamente.

Ficaram pendentes de resposta 7 875 (14%) solicitações que transitaram para 2020, 5028 dentro do prazo judicial e 2 847 fora do prazo judicial. Na área TC verificou-se uma taxa de pendências de 18% de solicitações transitadas para 2020, situação que se mantém idêntica ao ano transato.

Em matéria de FTE, verificaram-se um total de 411.0 FTE afetos à assessoria técnica, com 263.7 FTE a PP e 147,2 a TC.

Em linha com os dados de atividade, e considerando os objetivos inscritos no plano estratégico para a infância e juventude 2018-2020, o enfoque da atuação do ISS tem incidido numa melhoria qualitativa da atividade, assente na articulação intra e interinstitucional, com vista a ir ao encontro das necessidades identificadas.

Tem vindo a ser privilegiada a articulação estreita com os tribunais, num trabalho devidamente articulado, privilegiado a constituição de equipas de proximidade com os Tribunais, organizadas por via de uma especialização processual.

A par desta reorganização, foi feito um trabalho conjunto com entidades competentes do Ministério da Justiça para a definição de requisitos tecnológicos com vista à implementação da medida Simplex – Tribunal + Direto, corporizada com a publicação da Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e de promoção e proteção, de abrangência nacional.

Neste âmbito foi definido o desenvolvimento de um interface para receção de informação relativa às solicitações remetidas pelos tribunais, assim como, a resposta às mesmas. Esta ferramenta garante uma distribuição automática das solicitações pelas várias equipas – Centros Distritais / EMAT, tendo em conta regras definidas aquando da receção das solicitações.

Este sistema de interoperabilidade constitui-se como uma solução integrada, permitindo a comunicação entre os Tribunais e a Segurança Social, em todas as áreas de atuação em ATT, garantindo uma melhor gestão das solicitações ao nível interno, constituindo-se igualmente como uma ferramenta de apoio à gestão da atividade na área da Assessoria Técnica aos Tribunais, uma vez que possibilita extração de dados quanto ao global de solicitações recebidas no ISS e respetivas respostas ao tribunal, atendendo aos parâmetros monitorizáveis. Possibilita ainda uma uniformização dos fluxos de comunicação nas várias áreas de atuação da ATT: PP, TC e Processos Administrativos, facilitando a centralização das respostas.

### **Acolhimento Especializado - Resposta Acolhimento de Crianças e Jovens em situação de Perigo**

As Casas de Acolhimento Especializado – CAE surgem da constatação de existência de um largo número de situações de jovens com problemáticas comportamentais complexas cujas respostas de acolhimento não se constituíam como resposta adequada, não se enquadrando também no âmbito estrito da Lei Tutelar Educativa. Estes jovens, sem uma devida resposta protetora, mantem-se em situação de perigo acrescido, permanecendo em contextos pouco seguros e desviantes.

As CAE atualmente existentes têm como idade de admissão, jovens entre os 12 e os 18 anos, com uma situação psicossocial problemática e complexa: pelas condições iniciais de vida a que os mesmos estiveram sujeitos (negligências e maus tratos graves, abandonos precoces, abusos frequentes) e/ou pelas dificuldades e incapacidades de vários interventores para prestar um tipo de apoio que garantisse condições de crescimento saudável, longe da insegurança e do perigo.

A rede de cooperação do ISS, IP, conta atualmente com 6 CAE destinadas à população com graves dificuldades emocionais e comportamentais, com capacidade instalada de acolhimento para 117 jovens, destinando-se 50 (43%) para jovens do sexo feminino e 67 (57%) para jovens do sexo masculino. Em matéria de abrangência territorial as Casas localizam-se nos distritos do Porto, Coimbra, Lisboa, Portalegre, Évora e Beja.

Pela necessidade de dar resposta a pedidos provenientes de todos os Distrito e regiões Autónomas, conjugada uma gestão equitativa de ocupação de vagas, tendo em conta a realidade nacional, a par com a necessidade de garantir a capacidade de resposta direta a situações urgentes, complexas colocadas pelos Tribunais ou outras instâncias, a gestão de vagas é assegurada pelos serviços centrais.

O acompanhamento e apoio técnico é assegurado conjuntamente pelo DDS e respetivos CDist. territorialmente competentes e visa:

- Apoiar a intervenção desenvolvida em todas as áreas de abrangência da atividade, naquilo que respeita à organização e gestão da estrutura física, ao funcionamento e articulação da equipa, na intervenção com as famílias, junto das parcerias e comunidade
- Proporcionar momentos de reflexão entre a Segurança Social e as equipas das CAE, naquilo que são as
- necessidades dos jovens/famílias, bem como da própria intervenção, no sentido de melhoria contínua
- Prevenir situações de abuso/ maus tratos dos cuidadores relativamente aos jovens
- Apoiar de forma contínua as situações críticas vivenciadas, de índole organizacional ou situacional
- Apoiar as direções das CAE nas questões suscitadas pela intervenção
- Garantir e dinamizar uma intervenção refletida e concertada entre os vários intervenientes, Segurança Social, Comissão de Proteção, Tribunal, Saúde, Educação, outros);
- Monitorizar a atividade desenvolvida em função de referenciais de intervenção terapêuticos
- Consolidar a implementação de cada CAE na comunidade



- Promover e mediar a partilha de experiências entre as CAE, bem como com outras Casas de Acolhimento, induzindo a melhoria contínua nos processos e procedimentos.
- Desenvolver planos de intervenção específicos e intensivos na sequência de queixas/ denúncias de maus tratos,

As ações são desenvolvidas numa lógica de sensibilização, de monitorização da atividade, bem como de promoção de redes com os diferentes parceiros e entidades com responsabilidade em matéria de infância e juventude.

Durante o ano de 2019, as ações de acompanhamento conjuntas e apoio técnico traduziram-no total de 48 ações de acompanhamento presencial (em média foi realizada 1 ação de acompanhamento por semana durante o ano). Situação que permite monitorizar e avaliar a atividade das CAE, para minimizar dificuldades e ultrapassar constrangimentos decorrentes da complexidade desta área do acolhimento de jovens com características específicas em termos de comportamento e de saúde mental.

Paralelamente ocorrem ações de acompanhamento não presencial (via videoconferência, telefone ou email), para troca de informação, sensibilização, esclarecimento e orientação técnica, no caso de novas admissões, situações de maior complexidade, saídas e follow up.

Foi promovida uma articulação de proximidade com os Centros Distritais – equipas de assessoria técnica aos tribunais e equipas de acompanhamento das respostas sociais, com vista ao esclarecimento dos pressupostos deste tipo de resposta e esclarecimentos no que respeita ao processo de sinalização e gestão de vagas, circuitos de comunicação e contribui para melhorar e promover uma maior reflexão das situações a encaminhamento para CAE.

Naquilo que respeita ao fluxo de entradas e saídas em acolhimento especializado, de ressaltar que no ano de 2019 foram realizadas 33 novas admissões nestas CAE.

Em relação às sinalizações, no ano em curso representaram 102 novos pedidos de vagas, sendo em maior número que as vagas existentes, o que origina que alguns pedidos transitem para o ano seguinte. Neste caso, 193 (94 transitados do ano anterior, 102 novos pedidos, 33 admissões e 30 saídas), com uma taxa de execução de 33%

É sabido que os jovens em CAE necessitam de um tempo médio de acolhimento em CAE de 2,5 anos, situação que explica a falta de capacidade de resposta por parte da rede.

### **Adoção**

Em 2019, uma vez mais, a adoção constituiu-se como resposta para as crianças a quem esta medida foi apontada como solução para a necessidade de crescerem e se desenvolverem no ambiente naturalmente mais propício a um desenvolvimento harmonioso – a família. Por sua vez, foi também uma via para os casais ou os cidadãos individualmente considerados, que se manifestaram dispostos a concretizar o seu desejo de parentalidade, através da adoção. Culminando este percurso, foi novamente possível registar a felicidade daqueles que lograram encontrar-se neste seu simétrico desígnio de pertença e de família.

Relativamente a 2019, os dados das equipas de adoção do ISS, IP (adoção nacional e internacional) permitem destacar o seguinte:

- As equipas de adoção do ISS, IP. foram notificadas da aplicação da alínea g) do Art.º 35º da Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro (segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), a 167 crianças.
- Em 31-12-2019 encontravam-se 139 crianças em situação de pré-adoção e, à mesma data, estavam a aguardar proposta 183 crianças sob a responsabilidade das equipas do ISS, IP.
- Foram formalizadas 412 novas candidaturas, selecionadas 317 e rejeitadas 16.
- Em 31-12-2019, 1437 candidaturas estavam a aguardar proposta, das quais 295 eram singulares e 1142 conjuntas.
- Na adoção internacional registaram-se:
  - mais 7 candidaturas de cidadãos portugueses que pretendiam adotar crianças residentes no estrangeiro (PPA), totalizando 106 candidaturas ativas;
  - - mais 21 candidaturas de cidadãos estrangeiros que pretendem adotar crianças em Portugal (PPO), num total de 66 candidaturas ativas.

No que respeita à adoção internacional, foram integradas 22 crianças em famílias adotivas sendo a maior parte delas residentes no estrangeiro. Os países de destino das crianças foram o Brasil, Bélgica, França, Itália e Malta, o que implica um trabalho de articulação próximo com outras Autoridades Centrais e/ou entidades mediadoras na área da adoção.

Nesse sentido, destacam-se a visita a Portugal de uma delegação da ACAI Holandesa e da e Agência Mediadora *Nederlandse Adoptie Stichting* (NAS), assim como da ACAI do Equador. Em ambas as visitas o objetivo central das referidas entidades era o de conhecer o sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em Portugal, em geral, e da adoção, em particular.

De mencionar ainda o trabalho desenvolvido entre a equipa técnica de apoio a ACAI portuguesa, a Autoridade Central da Bélgica e agência mediadora *Het Kleine Mirakle* (HKM) no âmbito das propostas de crianças com necessidades adotivas particulares (NAP), da realização de *matchings*, do acompanhamento e apoio técnico às famílias candidatas à adoção, bem como de situações de interrupção da pré-adoção, entretanto verificadas.

Prosseguiu, também, o trabalho de reconhecimentos das decisões de adoção internacional proferidas no estrangeiro (cf. Art.º 90º do RJPA) e certificadas em conformidade com a Convenção da Haia de 29 de maio de 1993, Relativa à Proteção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adoção Internacional, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro.

O ISS, IP participou ainda em 30 reuniões do Conselho Nacional para a Adoção - CNA (e também do seu Gabinete de Apoio Técnico - GAT) onde foram analisadas 191 propostas relativas a 227 crianças para encaminhamento a adoção (485 opções), para além de vários outros temas.

O forte investimento no âmbito do Plano de Formação para a Adoção prosseguiu em 2019. Foram realizadas 200 sessões de formação pelas equipas de adoção do ISS, I.P., envolvendo 2041 participantes (mais 51 sessões e 235 participantes do que no ano anterior).

Este aumento deve-se, sobretudo, a um maior desenvolvimento da fase C do PFA. Com efeito, o n.º de Centros Distritais que promoveram essa fase da formação, triplicou em relação a 2018. Por conseguinte, as sessões tiveram um aumento de cerca de 122% e os participantes de aproximadamente mais 136% relativamente àquele ano.

Na sequência da aquisição dos testes psicológicos para as equipas de adoção – CUIDA e PSI – e do envio das credenciais de acesso à plataforma de correção online dos testes psicológicos, foi promovida formação para as/os psicólogas/os das equipas de adoção sobre a mesma plataforma, ministrada pela empresa que comercializa os testes psicológicos. A formação decorreu por videoconferência em setembro de 2019, contou com a presença de cerca de 30 psicólogos/as e teve a duração aproximada de 2h30.

Foi finalizado o trabalho do Grupo de Reflexão sobre o Programa de Preparação da Criança para a Adoção (PPCA) que, para além dos Serviços Centrais, envolveu 21 participantes entre técnicos superiores e dirigentes dos Centros Distritais de Aveiro, Faro, Lisboa e Porto das equipas de adoção, equipas multidisciplinares de assessoria técnica aos tribunais e equipas de apoio à qualificação das casas de acolhimento.

Na sequência do trabalho efetuado no Grupo de Reflexão referido, foi finalizado o Guia de Procedimentos para a Articulação Técnica na Preparação da Criança para a Adoção com os contributos das equipas de adoção de seis Centros Distritais: Beja, Leiria, Portalegre, Setúbal, Viana do Castelo e Vila Real.

Deu-se continuidade aos trabalhos com vista a implementação do sistema de supervisão externo para as equipas de ATT e Adoção, que mereceu despacho superior favorável em 2018, nomeadamente no que se refere ao processo de aquisição de serviços externos.

O desenho e modelação do processo de adoção nacional, finalizado em 2018, prosseguiu com a sua divulgação e implementação, tendo-se também iniciado os trabalhos preparativos para o mesmo projeto na área da adoção internacional.

No domínio da organização dos serviços de adoção, de referir o protocolo celebrado entre o ISS, IP e a SCML em 2019. Assim, e de acordo com esse protocolo, quer os candidatos a adoção, quer as crianças em situação de adotabilidade a aguardar proposta, cujos processos se encontrem no âmbito geográfico dos concelhos do Distrito de Lisboa da Área Metropolitana de Lisboa - NUT III (Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira) passaram, a partir do dia 1 de outubro de 2019, a ser da competência daquela entidade.

### **3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais**

No ano 2019, o Departamento de Fiscalização realizou 1597 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa uma diminuição de cerca de 5%, relativamente a 2018. Ainda assim a meta foi cumprida, ultrapassando em 6,5% o total da meta N.º Total de processos concluídos em ações a Respostas Sociais.

Importa, porém, esclarecer que a diminuição do total de processos concluídos se ficou a dever essencialmente às significativas alterações legislativas operada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que veio atribuir ao Departamento Financeiro novas responsabilidades, com implicação na revisão dos manuais de procedimentos em vigor, bem como da definição de regras relativas à articulação entre

os serviços dos Centros Distritais e do Departamento de Fiscalização e do Departamento de Fiscalização com as IPSS.

Assim sendo, na leitura dos quadros infra deve ter-se em atenção as alterações de metodologia, dado que esta teve um enorme impacto no número de processos concluídos.

A intervenção realizada teve um particular enfoque na área da população adulta mais vulnerável, nomeadamente na área dos idosos.

**Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**

Unidades: n.º e %

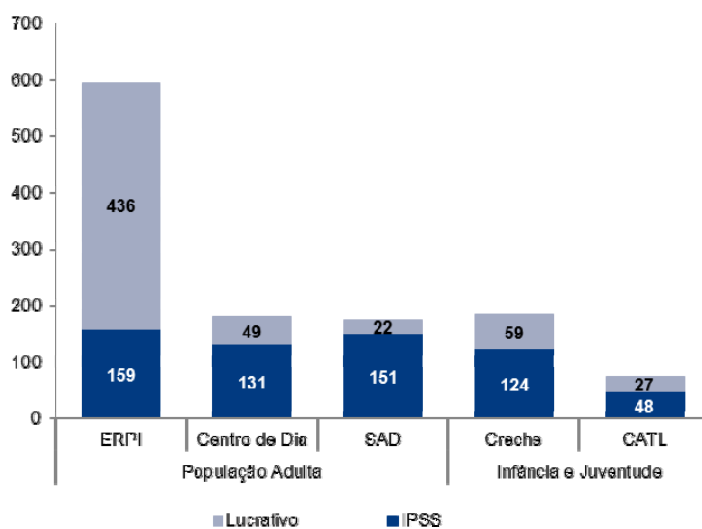
Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos			Variação (2018 - 2019)	
	2017	2018	2019	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	379	422	375	-47	-11,10%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	923	1.026	1.007	-19	-1,90%
Auditoria Financeira/ Jurídica	185	230	215	-15	-6,50%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 01/jan/2020

As respostas mais intervencionadas na área dos idosos foram os lares de idosos, SAD e os centros de dia, e na área da infância, as creches e os CATLS (conforme o gráfico F6. Fiscalização a Equipamentos Sociais).

**Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**



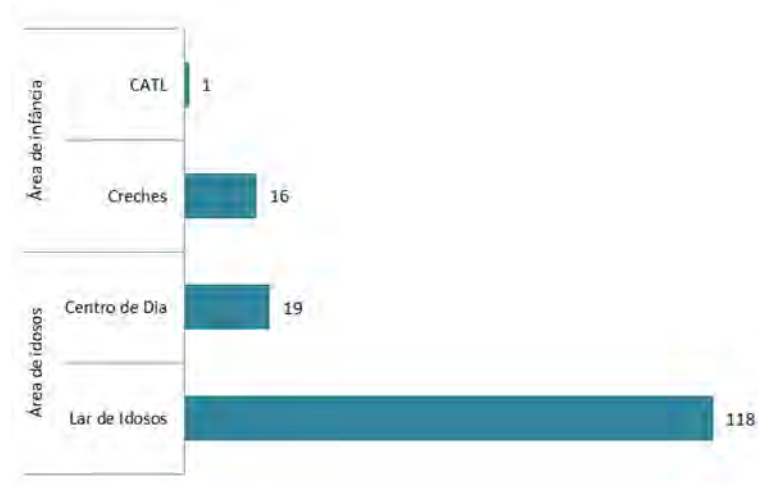
Fonte: DF

Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção



O ISS, IP, através do Departamento de Fiscalização realizou ainda um total de 154 processos de encerramento, sendo que 99% incidiram sobre equipamentos sociais de natureza lucrativa e ilegal, com grande incidência na área de idosos (89%), sobretudo na resposta de ERPI. O gráfico na figura 7 demonstra a distribuição por área de intervenção e por resposta social.

Figura 8 - N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social



Dos processos concluídos, 60% (956) correspondem a ações realizadas a IPSS, e 40% (642) correspondem a ações realizadas a entidades de natureza lucrativa. Destes processos ainda se destacam as auditorias financeiras (118) e as auditorias jurídicas (97).

### 3.1.10. Proteção Jurídica

A Lei n.º 34/2004, de 29 de julho, na sua versão atual, complementada pela Portaria n.º 10/2008, de 3 de janeiro, com a redação introduzida pela Portaria n.º 210/2008, de 29 de fevereiro, alterada e republicada pelas Portarias n.º 654/2010, de 11 de agosto, e n.º 319/2011, de 30 de dezembro, consagra o atual regime de acesso ao direito e aos tribunais.

Com o objetivo de dotar os Serviços Jurídicos de um instrumento de suporte à sua atividade está em funcionamento desde 2008, a aplicação informática AJUDIC, que faz a gestão de requerimentos de Proteção Jurídica seguindo os pressupostos legais. Esta aplicação promove a normalização funcional e

normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do ISS, IP, em qualquer ponto do território Continental.

**Quadro 48 - Proteção Jurídica**

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
					N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	199.289	182.920	163.587	-19.333	-9,7%
	Pessoa Coletiva	2.970	2.297	2.486	189	6,4%
	<b>Total</b>	<b>202.259</b>	<b>185.217</b>	<b>166.073</b>	<b>-17.042</b>	<b>-8,4%</b>
Deferidos	Pessoa Singular	146.076	129.874	144.713	14.839	10,2%
	Pessoa Coletiva	1.546	1.159	1.954	795	51,4%
	<b>Total</b>	<b>147.622</b>	<b>131.033</b>	<b>146.667</b>	<b>15.634</b>	<b>10,6%</b>
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	74	62	74	12	16,2%
	Pessoa Coletiva	0	0	1	1	0,0%
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>17,6%</b>

Fonte: RAISS2018 e Indicadores de Gestão Mensais

Situação da BD: dia 10 do mês seg. ao de ref. dos dados

Em 2019 verificou-se um decréscimo de Pedidos de Proteção Jurídica (-8,4%), por relação a 2018. O decréscimo verifica-se nos pedidos de pessoa singular (-9,7%), sendo certo que nas Pessoas Coletivas, verificou-se um aumento de pedidos na ordem dos 6,4%.

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 163.587 processos referentes a pessoas singulares e 2.486 apresentados por pessoas coletivas, num total de 166.073 processos.

Ao nível dos processos, foram deferidos 144.713 respeitantes a pessoas singulares, e 1.954 referentes a pessoas coletivas, totalizando 146.667 processos deferidos.

Verificou-se uma redução de -9,7% de pedidos de proteção jurídica de pessoas singulares, porém em sentido inverso as pessoas coletivas sofreram um aumento de 6,4% no número de pedidos.

À semelhança de 2018, também em 2019 se verifica uma redução do número total de pedidos de proteção jurídica (-8,4%).

Quanto às pessoas coletivas, a opção legislativa de abranger no âmbito pessoal de aplicação do diploma apenas as entidades sem fins lucrativos torna os números registados pouco expressivos e meramente residuais.

### 3.1.11. Coordenação Internacional

A liberdade de circulação de pessoas, bens e serviços no espaço da União Europeia incentivou e incrementou mobilidade de trabalhadores, até então basicamente circunscrita a altos quadros diretivos de empresas, aos trabalhadores de países com mão-de-obra mais barata, para países onde os níveis salariais eram significativamente mais elevados.

Atualmente, a possibilidade de aproveitar economias de escala e a facilidade de operar em mercados longínquos faz com que a internacionalização dos negócios seja, não só uma oportunidade para os grandes grupos empresariais, mas uma necessidade de sobrevivência para as pequenas empresas.

A livre circulação de trabalhadores no seio da União Europeia nos últimos anos tem tido, um impacto crescente na economia dos Estados Membros e, bem assim, junto dos serviços de Segurança Social

que, neste âmbito, têm como principal objetivo garantir a manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias.

Neste contexto, Portugal registou também um aumento exponencial de pedidos no âmbito da Coordenação Internacional, com particular relevância, nas matérias relacionadas com o destacamento de trabalhadores e determinação da Legislação Aplicável, por parte das entidades empregadoras portuguesas, as quais, desta forma pretendem alargar o seu âmbito de atuação aos mercados intracomunitários, mantendo os seus trabalhadores sujeitos ao Regime de Segurança Social Português.

Assim, no sentido promover a livre prestação de serviços no Espaço da União Europeia foi disponibilizada, em Abril de 2018, uma nova funcionalidade na Segurança Social Direta (SSD), no âmbito do Sistema e Gestão de Relações Internacionais, a qual veio permitir que as entidades empregadoras, de uma forma ágil, eficaz e segura, pudessem efetuar diretamente os seus pedidos de destacamento de trabalhadores e apresentar a documentação necessária à respetiva instrução, sem terem que se deslocar aos diversos serviços locais de atendimento presencial.

Com o mesmo objetivo de facilitação e maximização da interação com empresas e cidadãos foram ainda encetadas diligências no sentido de, em 2019 e em 2020, alargar aquela funcionalidade a situações de exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros, designadamente à determinação da Legislação Aplicável aos trabalhadores do Setor do Transporte Internacional, (aqui se incluindo módulos relativos aos trabalhadores do transporte internacional rodoviário e aos os membros de tripulação de voo e cabine) e aos restantes trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores independentes excluindo-se, por ora, os Membros de Órgãos estatutários, atenta a especificidade do seu Regime.

A este propósito importa salientar que, em 2019, foram apresentados cerca de 87.750 pedidos de determinação de legislação aplicável para trabalhadores vinculados à Social Portuguesa, que pretendem exercer atividade noutros países da União Europeia, em situação de destacamento ou por exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros da União Europeia.

Por outro lado, com vista a reforçar a garantia da manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias, através de uma certificação mais célere e eficaz, e em observância do previsto nos Regulamentos Europeus em matéria de Coordenação de Sistemas de Segurança Social que estabelecem que a troca de informação entre as Instituições dos EM seja feita por via eletrónica, o ISS, através da UCI no âmbito das suas competências, executou as tarefas necessárias à implementação nacional do Projeto EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*) de acordo com o planeado para 2019, processo que se prolongará até ao final de 2020.

#### Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores

Unidades: n.º e dias

	2019
Total de Pedidos de Trabalhadores	97.987
Deferidos	67.228
Indeferidos	15.811
Tempo Médio Conclusão (dias)	26

Fonte: DLA

Situação da BD a 01.jan.2020

## 3.2. Suporte

Os serviços do ISS, IP responsáveis pela execução das atividades de suporte – que contribuem para a eficácia e eficiência das atividades de natureza operacional, sendo estas, no caso vertente: do Sistema de Proteção Social de Cidadania, do Sistema Previdencial e do Regime Público de Capitalização no âmbito do Sistema Complementar – asseguraram, no ano em análise, uma gestão rigorosa dos recursos que lhes estavam afetos e que tinham por competência administrar.

### 3.2.1. Gestão dos RH

#### Caracterização

No ano de 2019 prestaram serviço no ISS, IP 8.196 trabalhadores, mais 287 do que em 2018, traduzindo um acréscimo de 3,6% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.833 trabalhadoras ..... 83%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.718 do total de efetivos ..... 45%
- A carreira técnica superior contou com 2.823 efetivos ..... 34%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 402 efetivos, ..... 5%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 8781 efetivos, ..... 11%

**Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos**

Unidades: n.º e %

Recursos Humanos	2017			2018			2019			Variação (2018 - 2019)					
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Feminino		Masculino		Total	
										N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2.725	512	3.237	3.028	535	3.563	3.201	517	3.718	173	5,7%	-18	-3,4%	155	4,4%
Técnico Superior	2.326	396	2.722	2.331	398	2.729	2.405	418	2.823	74	3,2%	20	5,0%	94	3,4%
Assistente operacional	342	112	454	317	108	425	301	101	402	-16	-5,0%	-7	-6,5%	-23	-5,4%
Dirigentes	629	227	856	627	224	851	649	229	878	22	3,5%	5	2,2%	27	3,2%
Outros	242	89	331	256	85	341	277	98	375	21	8,2%	13	15,3%	34	10,0%
<b>Total</b>	<b>6.264</b>	<b>1.336</b>	<b>7.600</b>	<b>6.559</b>	<b>1.350</b>	<b>7.909</b>	<b>6.833</b>	<b>1.363</b>	<b>8.196</b>	<b>274</b>	<b>4,2%</b>	<b>13</b>	<b>1,0%</b>	<b>287</b>	<b>3,6%</b>

Fonte: Balanço Social 2019

### 3.2.2. Gestão Financeira

O Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I.P.) é um Instituto Público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2019 teve por base uma estratégia de sustentabilidade das contas e de melhoria na gestão dos recursos públicos.

Neste contexto, a despesa do ISS, IP no exercício de 2019, apresenta um valor global na ordem dos 24.468.227 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 5,3% face ao ano anterior (+1.227.689m€).



A estrutura da despesa é a que se apresenta nos quadros seguintes, podendo-se avaliar a evolução da mesma, por agrupamento de despesa:

**Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global**

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	197.640	0,9%	203.037	0,9%	216.421	0,9%	13.384	6,8%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	28.925	0,1%	42.724	0,2%	49.255	0,2%	6.531	22,6%
03 - Juros e Outros Encargos	60	0,0%	152	0,0%	3.394	0,0%	3.242	5397,4%
04 - Transferências Correntes	22.162.343	99,0%	22.991.567	98,9%	24.193.751	98,9%	1.202.184	5,4%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	908	0,0%	585	0,0%	2.014	0,0%	1.430	157,5%
07 - Aquisição de Bens de Capital	1.436	0,0%	1.644	0,0%	2.237	0,0%	593	41,3%
08 - Transferências de Capital	2.572	0,0%	829	0,0%	1.155	0,0%	325	12,6%
<b>Total</b>	<b>22.393.885</b>	<b>100%</b>	<b>23.240.538</b>	<b>100%</b>	<b>24.468.227</b>	<b>100%</b>	<b>1.227.689</b>	<b>5,5%</b>

Fonte: DGCF

### Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 6,6% face ao ano 2018, refletindo essencialmente o efeito das alterações de posicionamento remuneratório que iniciaram o descongelamento em 2018. Também contribuiu para este acréscimo a entrada dos trabalhadores via PREVPAP, assim como os novos trabalhadores que ingressaram no ISS, IP fruto da abertura de procedimentos de recrutamento e por processo de mobilidade. As rubricas de contribuições para a CGA e TSU, que constituem encargos sobre vencimentos, contribuíram igualmente para a variação registada com uma variação de 6,9%.

**Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal**

Unidades: milhares de euros

Rubrica	Designação	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	91.243.056	93.669.597	100.173.664	2,7%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	18.575.712	18.389.240	19.002.301	-1,0%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	19.669.880	20.188.323	21.606.301	2,6%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	120.844	57.063	0	-52,8%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	34.517.958	35.130.103	37.547.765	1,8%

Fonte: DGCF

### Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um acréscimo face ao ano 2019, na ordem dos 6.531 milhares de euros, correspondente a uma variação positiva de 15,3%.

**Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços**

Rubrica	Designação	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)
D.02	Aquisição de bens e serviços	28.925.457	42.723.792	49.255.050	15,29%
D.02.01	Aquisição de bens	2.765.640	17.946.619	21.883.589	21,94%
D.02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	591.230	617.383	478.034	-22,57%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	155.853	144.975	158.096	9,05%
D.02.01.05	Alimentação e refeições confeccionadas	219.518	200.491	234.674	17,05%
D.02.01.08	Material de escritório	854.054	661.361	976.985	47,72%
D.02.01.21	Outros bens	759.570	16.199.044	19.892.236	22,80%
D.02.02	Aquisição serviços	26.159.817	24.777.172	27.371.462	10,47%
D.02.02.01	Encargos instalações	3.573.809	3.231.765	3.668.552	13,52%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.633.531	2.987.610	2.520.312	-15,64%
D.02.02.03	Conservação de bens	928.935	919.697	800.878	-12,92%
D.02.02.04	Locação de edifícios	1.744.927	3.188.307	4.944.148	55,07%
D.02.02.05	Locação material informático	1.538	615	615	0,00%
D.02.02.09	Comunicações	6.804.663	5.835.788	5.714.667	-2,08%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.762.360	2.732.422	2.032.283	-25,62%
D.02.02.20	Outros trabalhos especializados	538.559	2.553.077	3.812.493	49,33%
D.02.02.25	Outros Serviços	6.114.812	2.257.318	2.054.344	-8,99%

Fonte: DGCF

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas:

- A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um acréscimo em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), com uma despesa global de 19.892.236€.
- A rubrica de locação de edifícios apresenta um aumento de cerca de 1,7M€, decorrente do contrato de arrendamento da nova sede dos Serviços Centrais do ISS, IP, localizada na Av. 5 de outubro, nº175, 175A e B.
- Acresce igualmente o aumento registado na rubrica de Outros Trabalhos Especializados, que apresenta uma variação de cerca de 49,3%, a que corresponde um aumento de despesa de 1.259 milhares de euros. Esta variação deve-se maioritariamente à despesa inerente ao processo de Serviço de Operação e Gestão la Linha SS/LNES (Contact Center da Segurança Social) que assegura o atendimento da Linha Segurança Social e constitui-se como um dos pilares da estratégia de modernização e melhoria do atendimento ao cidadão, num modelo de operação capaz de responder, de forma simples, rápida e eficaz, às necessidades e expetativas dos cidadãos e empresas.

### Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 3.393.824m€ tendo aumentado substancialmente face a 2018, tendo por base o pagamento de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais, em particular a liquidação dos juros indemnizatórios relativos a processos de restituição de contribuições.

## Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentam, em termos globais um acréscimo de 5,2%, face ao exercício de 2018.

A evolução dos valores por rubrica está diretamente relacionada quer com alterações legislativas associadas a regras de atribuição de prestações, quer com a evolução do universo de beneficiários e pensionistas, que considerando a conjuntura socioeconómica do país e a sua evolução demográfica, está em constante alteração.

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um aumento de 1% (+ 40.624 milhares de euros) face ao exercício de 2018, traduzindo o aumento da despesa nas seguintes prestações:

- Regime não contributivo - Complemento da PSI (Prestação Social para a Inclusão). A prestação social para a inclusão é composta por uma componente base e, em alguns casos, por um complemento. O complemento é um reforço do valor base da prestação social para a inclusão, pago às famílias com carências económicas.
- Enquanto que a prestação social para a inclusão entrou em vigor em outubro de 2017, com vista a apoiar pessoas com deficiência, o complemento, destinado a famílias carenciadas, foi criado em 2018 e só começou a ser pago em 2019.
- Parcela de Atualização Extraordinária de Pensões – à semelhança do que aconteceu no ano passado, o Orçamento do Estado para 2018 previu a atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA), para concluir a compensação pela perda do poder de compra causada pela suspensão das atualizações anuais entre 2011 e 2015 e para aumentar as pensões mais baixas.

Em resultado, a despesa neste subsistema traduziu-se na ordem dos 107.754 milhares de euros. A atualização extraordinária fixou um aumento de 10 euros mensais, cujo montante global de pensões seja igual ou inferior a 653,64€ (1,5 o valor do indexante dos apoios sociais (IAS) para 2019), no valor total de pensões a atribuir aos pensionistas a partir do mês de agosto de 2017. No caso dos pensionistas que recebam uma pensão que tenha sido atualizada no período entre 2011 e 2015, a atualização extraordinária foi de 6 euros mensais.

Por outro lado, as prestações com decréscimo continuam com o mesmo comportamento verificado em exercícios anteriores:

- Pensões por Antecipação da Idade de Reforma, com um decréscimo de despesa em cerca de 29,9M€, confirmando-se a tendência decrescente do último triénio;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -8,3% (-30,3M€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual;
- Subsídio Social de Desemprego com -11,6% (-15,7M€).
- Rendimento Social de Inserção – Em 2019 assistiu-se à atualização do valor do rendimento social de inserção passou a corresponder a 43,525 % do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 189,66€. Esta atualização concretiza um aumento do valor do rendimento social de inserção já que, no ano anterior, o valor do rendimento social de inserção era de 186,68€. Não obstante, no global assistiu-se a um decréscimo no valor da despesa motivado pela diminuição do número de beneficiários com processamento de RSI.

Relativamente ao subsistema de Proteção Familiar, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 10,5% (149,1M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa, em resultado das atualizações aos montantes de abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, e respetivas majorações, e do subsídio de funeral, assim como a atualização dos montantes da bonificação por deficiência do abono de família para crianças e jovens, do subsídio mensal vitalício e do subsídio por assistência a terceira pessoa:

- Abono de Família (+75,2M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+52,7M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+21,7M€).

O Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, que institui a Prestação Social para a Inclusão e regulamenta a proteção na eventualidade de encargos no domínio da dependência, no âmbito do sistema de proteção familiar e a eventualidade de insuficiência de recursos das pessoas com deficiência, no âmbito do subsistema de solidariedade, teve um impacto anual de 41,1M€.

No Subsistema de Ação Social verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 3,2% correspondente a 48,3M€.

Este acréscimo decorre essencialmente do aumento na despesa nos seguintes Fundos:

- AS1102 – Plano de Emergência Social – registou um aumento na despesa de cerca de 315m€, em resultado da revisão dos Protocolos de Emergência Social com o novo valor de comparticipação vaga/mês que ascende a 542,33€.
- AS2104 - PARES - Acordos Cooperação - Corrente e DA113003 – Acordos de Cooperação – Orçamento Corrente, com +3,7M€ e +48,1M€ respetivamente, em resultado da atualização das comparticipações financeiras em 3,5%, no âmbito da Adenda ao Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, para o biénio 2019/2020, constitui o fator determinante para esta evolução.
- DA113002 - Acordos Cooperação – Orçamento Programa, com uma despesa superior em cerca de 102m€;
- Os contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados – Fundo AS2202, assistiram a um aumento de 2,4M€. Em 2019 verificou-se encontrarem-se reunidas as condições para proceder a uma atualização dos preços, em conformidade com o disposto no n.º 6 da Portaria n.º 1087-A/2007, de 5 de setembro, na sua redação atual, tendo sido publicada a Portaria n.º 17/2019, de 15 de janeiro, aí estabelecendo os preços dos cuidados de saúde e de apoio social prestados nas unidades de internamento e de ambulatório da RNCCI, preços esses que resultam diretamente da aplicação da variação média do índice de preço no consumidor em cada um dos últimos quatro anos, ou seja, entre 2016 e 2019, repondo-se assim a normalidade no que se refere à atualização determinada por aplicação do índice de preços do consumidor. Adicionalmente, em 2019, foram concretizados alargamentos, nomeadamente na área da saúde mental, suportados nos respetivos despachos de autorização para a celebração dos correspondentes contratos-programa.

Confirmando a tendência do último ano, o Programa de Emergência Alimentar (PEA) sofreu uma redução de despesa de cerca de 4,4M€, justificado pelo desenvolvimento do Programa POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas).

A execução de despesa do Sistema Previdencial apresenta em 2019 um acréscimo de 6,2% (+967.5M€). Esse aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2019, com a atualização das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, da parcela suportada nas pensões unificadas do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional.

Para este facto contribui essencialmente o aumento da pensão de velhice com +455M€ (+4,8%) e da pensão de sobrevivência com +98,2M€ (+5,0%). Este aumento significativo resulta igualmente do esforço de recuperação dos processos de pensões.

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 86,0M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença e o subsídio de parentalidade que registaram uma variação de 8,6% (+45,4M€) e 9,7% (+48,3M€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa com o subsídio por doença profissional com uma variação de 35,3% (+23,3M€). O aumento da despesa encontra-se associado ao um aumento do número de beneficiários com processamentos de doença, parentalidade e doença profissional.

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a um aumento da despesa, com uma variação de cerca de 31,7%, ou seja, +137,6M€, face a 2018.

Por último, é de registar o decréscimo acentuado na despesa com o subsídio de desemprego e subsídio de desemprego por salários em atraso, que registaram uma variação de -0,5% e -19,8% face a 2018, que se traduziu numa diminuição de cerca de 4,7M€ e 3,2M€ respetivamente. Esta descida acentuada acompanha a tendência do indicador da taxa de desemprego.

#### **Subsídios**

No que refere à despesa associada a este agrupamento não se registou qualquer transferência para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados no exercício de 2019.

#### **Outras Despesas Correntes**

A rubrica de Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um aumento de substancial da despesa, quando comparado com o exercício de 2018, no montante de 1.430 milhares de euros, em resultado dos processos de regularização final de litígios, e em particular do pagamento de indemnização do Imóvel na Av. <sup>a</sup> Afonso Costa, n.º 6/8 – Lisboa.

#### **Aquisição de Bens de Capital**

O acréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 36,1%, traduz essencialmente o aumento da despesa registada com a aquisição de equipamento mobiliário e sinalética para a nova sede.

#### **Transferências de Capital**

Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2019, deve-se essencialmente às transferências no âmbito do ex-Programa PIDDAC, com uma variação positiva de 598 m€ face a 2018,

respeitante a despesa no âmbito dos projetos da Casa do Povo de Alvaiázere e Associação Socorros Mútuos de Bragança.

Por seu lado, as transferências no âmbito do Programa PARES, registaram comportamento similar ao exercício anterior com uma quebra de 270 m€.

### **Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários**

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2019, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2019 estiveram em execução 9 candidaturas, designadamente:

- Assistência Técnica POR Lisboa 2018-2019;
- Assistência Técnica PO APMC 2017-2019;
- Aquisição de géneros alimentares 2017-2019 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);
- AGORA 2016-2019 (SAMA 2020 - POCI);
- Declarações de Remunerações Oficiosas e Parentalidade - DROP 2017-2019 (SAMA 2020 - POCI);
- Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública 2017-2019 (SAMA 2020 - POCI);
- CerteSA – Certificação e Eficiência dos Serviços de Atendimento da Segurança Social 2018-2000 (SAMA - POCI);
- Programa Transformação 2017-2019 (SAMA - POCI).

As candidaturas de Assistência Técnica constituem uma forma do ISS, IP financiar as despesas com pessoal, bem como as despesas com a gestão das Tipologias de Operações dos PO em que o Instituto assume a função de Organismo Intermédio, como é o caso do CLDS-4G (PO ISE e POR Lisboa), RLIS (PO ISE) e Distribuição de Géneros Alimentares (PO APMC).

A candidatura de Aquisição de géneros alimentares cofinancia a aquisição dos produtos distribuídos no âmbito da Tipologia de Distribuição de Géneros Alimentares do PO APMC.

As candidaturas em desenvolvimento no âmbito do SAMA, permitem ainda cofinanciar despesas de consultoria, divulgação e comunicação das operações de modernização administrativa.

Em 2019, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 19.892.236 euros.

### **3.2.3. Administração, Património e Obras**

#### **Documentação e arquivo**

Em 2019, deu-se continuidade à execução do projeto AGORA a nível nacional, com recurso à digitalização de suportes de informação (microfilmes, microfichas e documentos em papel), cuja produção de imagens digitalizadas rondou os 70.000.000, tendo em vista a reconstituição das carreiras contributivas assente no “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos”.

Durante o ano de 2019 foram efetuados em SISS mais de 2.000.000 de registos, correspondentes ao carregamento massivo de salários e períodos contributivos em falta nas carreiras contributivas dos

beneficiários. A concretização deste projeto foi fundamental para entrada em exploração do novo Sistema de Informação de Pensões (SIP) e também para a implementação do simulador de pensões que foi disponibilizado na internet.

No âmbito do processo de otimização do património imobiliário do ISS, IP deu-se continuidade ao processo de centralização e deslocalização de Arquivos na localidade de Casais da Serra (Mafra), eliminando a atual dispersão geográfica de arquivos, libertando espaços em zonas nobres e potenciando uma maior racionalização de meios humanos, materiais e de espaço, uma maior especialização de recursos, a geração de economias de escala, o aproveitamento de sinergias e consequentes ganhos de produtividade. Neste momento o Arquivo Casais da Serra, centraliza os seguintes acervos documentais:

- O acervo documental dos Serviços Centrais e Conselho Diretivo;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Évora;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Setúbal;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Beja;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Lisboa;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Braga;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist do Porto;
- O acervo documental do Arquivo do Centro Nacional de Pensões;
- O acervo documental das Caixas de Previdência que foram integradas (Bancários, EPAL, EDP, Marconi; Cimentos, Jornalistas e TLP).

Esta concentração de acervos documentais corresponde neste momento a cerca de 40.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 164.000.000 de documentos.

Em 2019 com a centralização dos Serviços do ISS, IP da cidade de Lisboa num único Edifício (Av. 5 de outubro, 175), o que implicou a transferência dos arquivos correntes e intermédios de 13 Edifícios para a Nova Sede do ISS. O Edifício da Nova Sede do ISS é detentor de espaços de arquivo corrente / intermédio que neste momento acondicionam cerca de 40.000.000 de documentos.

Deu-se também em 2019 continuidade, modernização e conclusão de vários processos:

- processo de substituição de suporte efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.000.000 de documentos para vários Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões;
- processo de duplicação de suportes micrográficos efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.500.000 fotogramas para vários Centros Distritais;
- transferência de mais 5.000 bobines correspondentes ao ex - Centro Regional de Lisboa e Vale do Tejo para a Casa Forte da Quinta da Luz.
- modernização do modelo de governação do Centro Gráfico, que passou a ser um Centro de *Finishing e Printing*, centralizando as impressões e expedições massivas a nível nacional. Este novo modelo de funcionamento permite poupanças anuais superiores a 1.000.000 de Euros. Só o tratameto zonal da correspondência expedida, permite poupanças diretas em portes de correios superiores a 200.000 Euros.



- conclusão do Projeto Rede ASIA – Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, patrocinado pelo Sr. Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, aguarda publicação em DR de uma Portaria de Gestão de Documentos a nível do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- continuação da implementação do projeto Smartdocs V4, cujo objetivo é expandir o sistema a nível nacional e avançar pela desmaterialização de processos e de circuitos.

### **Gestão do Património / Projeto Nova Sede**

No que diz respeito à gestão do Património deste instituto, é de realçar que no primeiro trimestre de 2019 se concluiu o processo de reinstalação num único edifício de todos os serviços do ISS, I.P., sediados na área geográfica de Lisboa. Esta mudança permitiu a rentabilização dos equipamentos, a diminuição da aquisição de equipamento de apoio geral, a redução dos custos de manutenção de equipamentos inerentes à estrutura dos edifícios (elevadores, aparelhos de Ar Condicionado; etc.) a rentabilização dos Recursos Humanos e ainda a agilização das comunicações em termos de tempo/resultado e uma maior capacidade de coordenação e cooperação entre os serviços, resultado da proximidade.

Nesta sequência, em 2019, o ISS procedeu à transferência de 12 edifícios sediados na cidade de Lisboa, património próprio, para o Instituto de Gestão Financeira, para efeitos de rentabilização.

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2019, o património próprio deste Instituto era constituído por 437 imóveis encontravam-se regularizados na Autoridade Tributária 420 (96%)

faltando apenas regularizar 17 imóveis. Na Conservatória dos Registo Predial encontram-se regularizados 371 (85%) imóveis, faltando regularizar 66 imóveis.

No final de 2019, o número de imóveis de património próprio deste Instituto, fixou-se nos 417 imóveis, encontrando-se 407 (98%) imóveis regularizados na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 10 imóveis. Na Conservatória dos Registo Predial encontram-se regularizados 358 (86%) imóveis, faltando regularizar 59 imóveis.

Verifica-se assim que houve um acréscimo de 2% relativamente à regularização patrimonial nas finanças, justificado pela redução do número total de imóveis, transferência de imóveis para o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e 1% na regularização na Conservatória de registo Predial.

### **Intervenções no Edificado do ISS, IP**

As dotações ao ISS nas rubricas de investimento são para fazer face à manutenção e reparação em mais de 400 imóveis titulados pelo ISS, IP, entre sedes, serviços locais, e estabelecimentos integrados, imóveis antigos e com elevadas despesas de conservação. A antiguidade dos edifícios e a ausência de uma adequada manutenção e conservação dos edificados ao longo do tempo tem degradado muito os imóveis.

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 18 % conforme quadro abaixo.

A baixa execução resulta da dificuldade de conclusão dos projetos nomeadamente em algumas especialidades, cujos recursos humanos são escassos.



**Quadro 54 - Despesas de Investimento: execução financeira**

Unidades: euros e %

Fundos	Dotação inicial	Execução	
Instalações do ISS, IP	1.450.000,00	703.377,75	48,51%
Estabelecimento Integrados	3.304.660,00	165.735,74	5,02%
TOTAL	<b>4.754.660,00</b>	<b>869.113,49</b>	<b>18,28%</b>

Fonte: UTAE

Os fundos que financiam despesas de investimento são:

- Fundo C22

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2019 o montante de 1.450.000,00€. A execução fixou-se em 48,5% do valor orçamentado, representando uma despesa total de 703.377,75€.

As intervenções com financiamento neste fundo são realizadas em património do ISS, sede e serviços locais. O mais frequente são reabilitação e reforço estrutural dos edificadoss, conservação e reparação, manutenção de AVAC e sistemas de elevação.

- Fundos AS28 (Intervenções em Estabelecimentos Integrados - Equipamentos de Apoio à Infância, Crianças e Jovens em Risco e Família e Comunidade)

De um total orçamentado de 405.222€ foram executados apenas 14% da dotação. A antiguidade de alguns edificadoss e a dificuldade de concluir os projetos por falta de técnicos especializados tem contribuído para as baixas execuções.

- Fundo DA113004 – Estabelecimentos Integrados

O Fundo DA113004 suporta os custos inerentes ao funcionamento dos estabelecimentos do ISS, IP, contemplando a rubrica de classificação económica de investimento as dotações atribuídas para intervenções de conservação e manutenção dos edificadoss. A dotação para o ano 2019 fixou-se nos 120.000€. A execução ficou na ordem dos 92% tendo as intervenções mais relevantes sido realizadas no Lar de Monte Burgos e Centros Infantis.

- PIDDAC OE

Não ocorreu qualquer execução neste fundo devido às dificuldades de conclusão dos projetos.

Da dotação total atribuída ao ISS, I.P. para despesas de investimento, no valor de 4.754.660€, foram desenvolvidas empreitadas que se traduziram numa execução financeira de 869.113,49€, 18% da dotação, consagrando 26 empreitadas desenvolvidas, sendo que 6 das quais pela sua complexidade transitaram para 2020 produzindo em 2019 um reduzido impacto financeiro.

### 3.3. Relacionamento com o Cidadão

O ISS, IP dispõe de um de atendimento multicanal constituído pelos Serviços de Atendimento presencial, a Segurança Social Direta- SSD (canal web transaccional) e a Linha Segurança Social (atendimento telefónico e respostas a emails oriundos da SSD).

A promoção dos canais não presenciais é uma estratégia assumida pelo ISS, por se considerar uma mais-valia para todos os intervenientes, uma vez que permitirá ao Instituto focar os seus recursos humanos em atividades mais específicas e, para os Cidadãos e Empresas, proporciona maior comodidade e rapidez com igual rigor e segurança.

No ano de 2019, realizou-se um total de 58M atendimentos/contactos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial, pela Linha Segurança Social e nos acessos à Segurança Social Direta, o que representa um aumento de 27,1% face a 2018. Este aumento, entre outros fatores, relaciona-se com as alterações ao Regime dos Trabalhadores Independentes, que geram um acréscimo da procura e obrigaram a um acesso regular à SSD para cumprimento da obrigação declarativa.

A Segurança Social Direta é a que tem maior peso percentual (81,2%), seguindo-se, o atendimento presencial com 14,7% e com 4,1% a Linha Segurança Social (considerados emails respondidos + chamadas atendidas).

Comparativamente com o ano 2018, o atendimento presencial reduziu o peso relativo, a Linha Segurança Social manteve um peso relativo semelhante, face aos restantes canais, embora num universo de contactos significativamente superior ao ano anterior (+25% de contactos atendidos)

**Quadro 55 - Número de atendimentos por tipo de canal**

Unidades: n.º e %

Canal	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	8.933.184	19,4%	8.856.375	19,3%	8.625.664	14,8%	-230.711	-2,6%
SSDireta	35.796.646	77,8%	35.235.670	76,6%	47.434.247	81,2%	12.198.577	34,6%
Centro de Contacto (b)	1.282.369	2,8%	1.899.737	4,1%	2.379.205	4,1%	479.468	25,2%
<b>Total</b>	<b>46.012.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>45.991.782</b>	<b>100,0%</b>	<b>58.439.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.447.334</b>	<b>27,1%</b>

Fonte: DCGC

Notas: (a) Não inclui os atendimentos de ação social

(b) O ano 2018 não inclui atendimento automático que foi considerado no ano 2017, por não estar disponível essa informação.

Ambos os anos incluem chamadas atendidas e emails respondidos.

No que diz respeito aos atendimentos não presenciais verificou-se um aumento de 34,1%.

Comparativamente ao ano anterior, a Segurança Social Direta teve um acréscimo (34,6%) sendo o volume de contactos superior a 47M. e a Linha Segurança Social também teve um acréscimo (25,2%)

Por último, no Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2019, verificaram-se 16M visitas. Salienta-se que através do Portal, os Cidadão e as Empresas, podem aceder a informação sistematizada sobre produtos e serviços da Segurança Social (Guias Práticos), obter os formulários e efetuar o agendamento de atendimentos presenciais.

### 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial

A Rede de Serviços de Atendimento em Portugal continental tem forte implantação concelhia e é constituída por 312 serviços de atendimento permanente (funcionam todos os dias uteis, genericamente das 9:00 às 16:00 – exceção em algumas Lojas do Cidadão que tem um horário de atendimento mais alargado). Nela se incluem Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas do Cidadão e nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante.

Estes Serviços de Atendimento disponibilizam informação e apoio sobre as diversas temáticas da Segurança Social, havendo também, em alguns deles, atendimentos especializados sobre assuntos específicos, como por exemplo o Balcão da Inclusão, que presta informação sobre deficiência e

incapacidade. Na maioria dos Serviços de Atendimento existem tesourarias e atendimento técnico de ação social.

Em 2019, os cerca de 1000 trabalhadores existentes nos Serviços de Atendimento realizaram aproximadamente 8,6 M de atendimentos presenciais (atendimento presencial e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 718.805 atendimentos, que denota uma diminuição de 2,6% face a 2018 (738.031 de atendimentos/mês), já no ano anterior, 2017/18 se tinha verificado uma diminuição de 0,9%.

Os Centros Distritais de Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 56% do total de atendimentos realizados.

**Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais**

Unidades: n.º e %

	2017		2018		2019		Variação (2018 - 2019)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	6.536.830	73,2%	6.502.486	73,4%	6.657.157	77,2%	154.671	2,4%
Tesouraria (a)	2.396.354	26,8%	2.353.889	26,6%	1.968.507	22,8%	-385.382	-16,4%
<b>Total</b>	<b>8.933.184</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.856.375</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.625.664</b>	<b>100,0%</b>	<b>-230.711</b>	<b>-2,6%</b>

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas: (a) N.º de registos em GT

O atendimento denominado diferido consiste na entrega de documentos através de envelope de entrega direta, com vantagens para o cliente, na medida em que lhe permite entregar requerimentos sem ter de esperar, disponibilizando-se um comprovativo de entrega. Este mecanismo tem-se revelado uma boa forma de evitar esperas desnecessárias nos SA com tempos de espera elevados, contribuindo assim para a melhoria da satisfação do cliente. Registou-se um valor próximo de 217 mil no ano de 2019, mais 17.000 que no ano anterior, demonstrando uma procura crescente também porque tem sido incentivada a sua utilização pelos serviços de atendimento com maiores tempos de espera.

A análise da evolução dos canais de atendimento da Segurança Social tem evidenciado uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (Linha segurança Social e Site transacional – Segurança Social Direta), registando-se um decréscimo de 2,6% no número de atendimentos presenciais, face a 2018. O atendimento nas tesourarias é responsável por este decréscimo, pois verificou-se uma redução na procura de -16,4%, no atendimento geral registaram-se mais atendimentos que em 2018.

No canal presencial os temas mais procurados são os relacionados com Pagamento de contribuições, Abono de família para Crianças e Jovens, Pensão de Velhice e Subsídio Desemprego. Neste âmbito, registou-se a entrada do tema de Pensões no topo dos mais atendidos.

O Atendimento por Marcação (VMP) tem-se revelado uma boa solução para gerir a procura nos Serviços de Atendimento e uma resposta adequada às necessidades dos Clientes.

**Quadro 57 - Temas mais procurados no atendimento presencial**

Campanha	Atendimentos
Pagamento de Contribuições	1.354.933
Abono Família para Crianças e Jovens	995.676
Pensão de Velhice	618.941
Subsídio de Desemprego	526.112
Registo de Remunerações	429.865
Subsídio de Doença	420.537

Campanha	Atendimentos
Rendimento Social Inserção	305.363
Proteção Jurídica Pessoa Singular	288.344
Subsídio Parental	249.829
Trabalhadores Independentes	244.329
Trabalhadores Conta Outrem	202.796
Identificação na Segurança Social	192.562
Notas de Reposição	177.928
Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	155.949
Pensão de Invalidez	153.814
Prestações por Morte (Pensão de Sobrevivência e/ou Subsídio por Morte)	134.895
Complemento por Dependência	123.014
NIB/IBAN	119.934
Outros Pagamentos	110.276
Prestação Social para a Inclusão	97.312

Fonte: DCGC

A aceitação, por parte dos Cidadãos e das Empresas, desta funcionalidade traduz-se no número de atendimentos com marcação realizados em 2019, que regista um aumento de 9% face a 2018.

Dos 143 serviços de atendimento com VMP, 17 funcionaram com atendimento exclusivo por marcação.

O sistema de marcação do atendimento tem como grande objetivo proporcionar um serviço de melhor qualidade ao Cliente, ao disponibilizar um acesso cómodo e sem tempos de espera.

É também, uma excelente ferramenta de gestão para a área da Gestão do Cliente, na organização dos atendimentos, na definição de prioridades e na afetação de recursos, sobretudo porque torna possível a afetação de técnicos das respetivas áreas funcionais a este atendimento, especializando-o.

Em 2018, a integração do VMP no sistema integrado de gestão de atendimento, SIGA, permitiu melhorar a eficiência da sua utilização ao nível dos serviços de atendimento, bem como adequar a duração do atendimento prevista para cada temática.

**Quadro 58 - Evolução das marcações por VMP**

Unidades: n.º

Ano	Serviços de atendimento com VMP	N.º Total de atendimentos por VMP	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização
2014	52	152.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2016	116	315.862	14 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2017	138	371.125	16 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2018	137	383.386	15 serviços com atendimento exclusivo por marcação Integração do VMP no SIGA Novo portal da marcação
2019	143	421.225	17 serviços com atendimento exclusivo por marcação

Fonte: Indicadores de Gestão

A disponibilização de um portal de marcações que partilha a tecnologia com diversas entidades, vem também promover o seu uso de forma simples, sem custos para os Clientes.

Os Serviços de Atendimento equipados com um Quiosque e com disponibilidade de apoio à sua utilização representam uma taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos de 69,8% em 2019, num

total de 187 Serviços de atendimento com quiosque em funcionamento. A diversidade e o contexto social fazem com que se registem taxas de utilização muito baixas ou nulas nalguns SA e relativamente mais significativas noutros locais.

A formação continua é uma preocupação constante e um investimento que se pretende manter. Em 2019 foi possível promover alguns cursos em e-learning o que facilitou a participação dos trabalhadores dispersos pelos vários Serviços de Atendimento.

### 3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social

Este é serviço multicanal (telefone e email) de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional. Para além de informar sobre Prestações e Subsídios, Identificação, Enquadramento, Gestão de remunerações e Contribuições, Pensões e Complementos e prestar Apoio informático na Segurança Social Direta, mediante autenticação, os Clientes podem solicitar que lhes: marquem atendimento presencial; enviem declarações como as que solicita nos serviços de atendimento presencial; atualizem/corrijam os seus dados; suspendam algumas prestações.

**Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social**

Ano	Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas*	% Chamadas Atendidas
2017	2.072.741	1.108.122	53,5%
2018	2.071.453	1.753.049	84,6%
2019	2.911.624	2.193.943	75,4%

Fonte: Indicadores de Gestão  
NOTA: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2019, foram atendidas 2.193.943 chamadas telefónicas o que representa um acréscimo de 25,2% do número total de chamadas atendidas, face a 2018. Considerando o aumento da procura efetiva, apesar de terem sido atendidos mais contactos, a taxa de atendimento em 2019 é inferior a 2018.

**Quadro 60 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social**

Categoria	Total
Atendimento telefónico	2.193.943
Média diária/colaborador	70
Tratamento de emails	185.262
Média diária/colaborador	24
Atendimento automático	0
<b>Total de atendimentos</b>	<b>2.379.205</b>

Fonte: DCGC

Em média trabalharam no atendimento telefónico 161 colaboradores por mês e 49 no tratamento de emails, dos quais apenas 13 trabalharam a tempo inteiro e exclusivamente no tratamento de emails. Os colaboradores alocados ao atendimento telefónico, nem sempre estão alocados a full-time a essa função. Pode-se observar na tabela seguinte, o nº médio diário de chamadas atendidas ou emails tratados, apurado com base no nº total de atendimentos ou emails tratados, divididos pelo nº de agentes ao longo de todos os dias de trabalho do ano.

No atendimento telefónico da Linha da Segurança Social os temas mais procurados foram os relacionados com Subsídios e Contribuições.

**Quadro 61 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS**

Campanha	Unidades: n.º	
	Atendimentos	
1L Subsídios	757.477	
1L IQC	505.092	
1L Pensões	402.687	
1L Apoio Informático	297.674	
1L Trabalhadores Independentes	69.657	
2L Subsídios	60.831	
2L IQC	51.461	
2L Pensões	27.453	
2L Apoio Informático	21.559	
2L IGFSS	52	

Fonte: DCGC  
1L – 1ª Linha; 2L – 2ª Linha

Foram respondidos 185.262 emails oriundos da Segurança Social Direta, o que perfaz um total de 2.379.205 contactos.

Conforme detalhe do quadro seguinte, onde se encontram discriminados os assuntos tratados, considerando que um e-mail pode ter mais do que um assunto, conclui-se que Trabalhadores Independentes e Contribuições são os temas mais procurados, seguindo-se as Prestações Familiares.

**Quadro 62 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS**

Assunto	Unidades: n.º	
	Total	
Trabalhadores Independentes	55.179	
Contribuições	48.743	
Prestações Familiares	41.432	
Parentalidade	28.567	
Desemprego	22.705	
Pensões e Complementos	22.020	
Doença	20.810	
Gestão de Remunerações	15.611	
Trabalhadores Conta Outrem	12.312	
Prestação Social para a Inclusão	6.846	
Membros de Órgãos Estatutários	6.207	
Inscrição/Identificação na Segurança Social	4.012	
Rendimento Social Inserção	3.276	
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	2.798	
Seguro Social Voluntário	2.082	
Segurança Social Direta	1.982	
Medidas de Incentivos ao Emprego	1.867	
Enquadramento Pessoa Coletiva	1.604	
Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica	1.489	
Serviço doméstico	1.325	
Dificuldade em Email	784	
Marcação VMP	631	
Ação Social	611	
Proteção Jurídica	604	
Riscos Profissionais	569	

Assunto	Unidades: n.º	
	Total	
Tempo de Serviço	397	
Regime Público de Capitalização	291	
Entidades Contratantes	262	
Campanhas temporárias ou com outras Entidades	209	
Relações Internacionais- Estados fora da UE	25	
Linha Segurança Social	15	

Fonte: DCGC

Notas: Um e-mail pode ter mais do que um assunto

### 3.3.3 Segurança Social Direta

A Segurança Social Direta (SSD) é o portal transaccional através do qual os cidadãos e as empresas se podem relacionar com a Segurança Social de forma cómoda, rápida e segura.

A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador. Este canal alternativo ao atendimento presencial e telefónico permitiu a desmaterialização e simplificação de processos, maior rapidez e transparência no acesso à informação, possibilitando aos Cidadãos e às Empresas o cumprimento das suas obrigações contributivas e o exercício dos seus direitos, de forma célere.

Impulsionado pela disponibilização de um número cada vez maior de funcionalidades, em particular algumas de carácter obrigatório, bem como, pela promoção, divulgação das vantagens decorrentes do seu uso, que permitem o acesso a um vasto conjunto de dados e operações disponíveis 24 horas por dia, evitando filas de espera e demoras, a Segurança Social Direta (SSD) tem registado um volume crescente de acessos ano após ano.

A preocupação com a atualização do respetivo Guia Prático, a disponibilização de passos-a-passos e informação de ajuda no decurso da divulgação das novas operações na SSD, tornam este canal cada vez mais simples de utilizar. Consequentemente, tem-se revelado um excelente canal de relacionamento, com vantagem quer para os cidadãos e empresas, quer para o ISS, IP.

Em 2019 foram disponibilizadas novas funcionalidades que permitem aos Cidadãos e às Empresas estarem mais informados e atuantes, das quais destacamos com impacto no cliente: as várias alterações no âmbito dos Trabalhadores Independentes; pedido do Reembolso de despesas de funeral e do Subsídio Parental Alargado e Adoção, disponibilização da Prova Escolar Automática.

**Quadro 63 - Acessos à Segurança Social Direta**

Unidades: n.º e %

	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
N.º de acessos à SSD	35.796.646	35.235.670	47.434.247	12.198.577	34,6%

Fonte: II,IP.

Em 2019, foram registados 47M acessos, representando um aumento de 34,6%, face a 2018.

Os serviços com maior procura na SSD e respetivos números de acessos foram os que constam no quadro seguinte.

**Quadro 64 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço**

Serviços	Acessos
Alterar opções de alertas na Segurança Social Direta	2.393.840
Cessar atividade de trabalhadores	1.914.905
Comunicar admissão de trabalhadores	1.856.949
Imprimir declaração de situação contributiva (DSC)	1.626.515
Alterar dados de registo	1.393.006
Gerir Frequências Mensais de Utentes (acordos de cooperação)	1.337.410
Alterar palavra-chave	1.012.484
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	926.373
Consulta/Emissão de declaração situação - prestações familiares	593.050
Aderir à Segurança Social Direta	394.311
Aderir a alertas na Segurança Social Direta	305.623
Enviar documentos de prova	298.735
Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	263.945
Alterar número de identificação bancária (NIB)	257.651
Fazer e consultar a prova Escolar	253.366
Pedir esclarecimento	252.870
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	155.961
Consultar dívidas e emitir documento de pagamento	122.148
Consulta/visualização de Anexo ao Pedido de Esclarecimento	95.939
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	99.253
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	72.276
Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio doença e prestações parentalidade	70.882
Emitir segunda via de documento de pagamento	69.434
Pedir segunda via da palavra-chave	68.358
Consultar contribuições à Segurança Social	54.540
Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio de desemprego	53.704
Pedir subsídio parentalidade ou de assistência a Filho ou Neto	36.348

Fonte: DCGC

Importa finalmente destacar que o Portal da Segurança Social, [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), disponibiliza informação atualizada sobre os produtos e serviços disponíveis para os Cidadãos e as Empresa e tem-se revelado um excelente canal de divulgação, cada vez com maior procura. Da informação disponibilizada destacam-se os Guias Práticos, através dos quais é possível aceder a informação sistematizada e simplificada, com uma estrutura de pergunta/resposta que permite facilitar a compreensão.

### 3.4. Sistemas de Controlo Interno

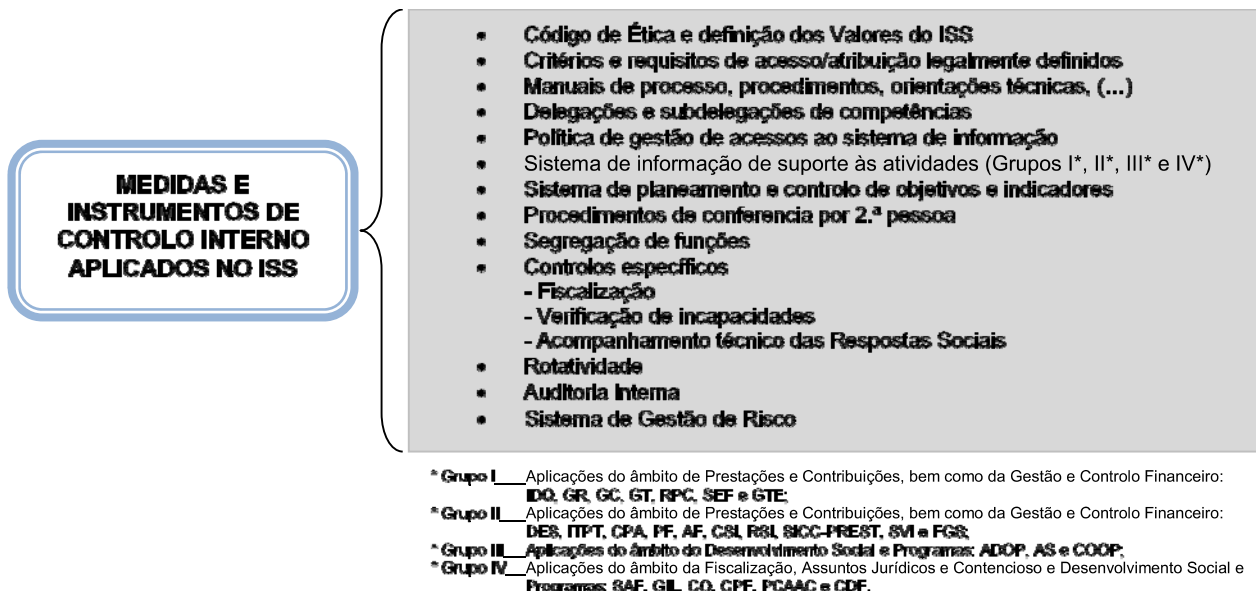
#### 3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

##### Enquadramento

O ISS, IP tem implementado mecanismos transversais, de natureza genérica, ao nível do sistema de controlo interno e gestão de risco, os quais têm por objetivo, para além do normal exercício da sua atividade, a prevenção da ocorrência de situações abusivas e de natureza fraudulenta.



Trata-se de um conjunto de instrumentos de natureza variada, que cobrem todos os serviços do ISS, I.P, de acordo com as funções desempenhadas, e que se complementam e articulam entre si, contribuindo, a par de medidas preventivas especificamente previstas no PPRCIC, para a prevenção de diferentes eventos de risco.



Os diversos instrumentos e medidas de controlo transversal articulam com as medidas especificamente dirigidas para a prevenção da Fraude Interna e identificadas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

O Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISS, IP (adiante designado PPRCIC), visa contribuir para a prevenção dos riscos de Fraude Interna, considerando os princípios de interesse geral que norteiam as entidades públicas: prossecução do interesse público, igualdade, proporcionalidade, transparência, justiça, imparcialidade, boa-fé e boa administração.

O processo de conceção e desenvolvimento do PPRCIC foi executado em estreita articulação/integração com o Sistema de Gestão de Risco, em fase de implementação neste Instituto e de acordo com os Princípios subjacentes ao mesmo.

O PPRCIC identifica as atividades, as funções, os procedimentos ou as ações realizadas por todas as áreas funcionais do Instituto, incluindo a gestão de topo (em cumprimento da recomendação de 1 de julho de 2015, do Conselho de Prevenção da Corrupção), e os riscos inerentes às mesmas. Para o efeito, foram envolvidos no processo de elaboração do PPRCIC todos os serviços do Instituto (Serviços Centrais, Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões), de acordo com as respetivas responsabilidades e funções.

Da análise dos riscos de Corrupção e Infrações Conexas, destacaram-se as áreas mais expostas a riscos críticos associados ao desenvolvimento de algumas das suas atividades, conforme quadro seguinte:

## 1. Áreas operacionais

- Comunicação e Gestão do Cliente
- Desenvolvimento Social
- Apoio a Programas
- Fiscalização
- Prestações e Contribuições
- Prestações Diferidas
- Proteção contra os Riscos Profissionais

## 2. Áreas de administração geral

- Administração, Património
- Arquitetura e Engenharia
- Gestão e Controlo Financeiro
- Recursos Humanos

## 3. Áreas de apoio especializado

- Análise e Gestão da informação
- Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco
- Jurídico e Contencioso
- Planeamento e Estratégia

O primeiro PPRCIC foi aprovado em abril de 2010 e nele se identificavam os riscos de corrupção e infrações conexas e as medidas preventivas a adotar pelo Instituto. Este Plano vigorou até 2013, altura em que foi revisto e aprovada nova versão para o triénio 2013-2015.

Em setembro de 2016 foi aprovada nova versão que veio a vigorar até dezembro de 2019. Esta 3ª versão do PPRCIC foi objeto de apresentação a todos os serviços do Instituto, em 28 de setembro de 2016, nas Jornadas ADN do ISS, IP, divulgação interna e externa. Encontra-se disponível para consulta no sítio da Segurança Social (<http://www.seg-social.pt/institucionais>).

Durante o ano de 2019 registaram-se alguns constrangimentos na plataforma de recolha da monitorização, o que levou a que os dados não fossem recolhidos com a periodicidade determinada. Ultrapassados os constrangimentos, procedeu-se à recolha da informação para acompanhamento do PPRCIC e encontra-se em fase de conclusão o relatório de avaliação do triénio.

Quanto à execução do PPRCIC durante o ano de 2019, o quadro seguinte apresenta o resultado do relatório de avaliação PPRCIC 2017-2019, da implementação das medidas.

**Quadro 65 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional**

Grupo	Área Funcional Atualizada		N.º de Medidas previstas	N.º medidas 2019		Avaliação Global
				aplicáveis	Implementado	
Áreas Operacionais	CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	4	4	4	100%
	DS	Desenvolvimento Social	41	33	15	45%
	PR	Apoio a Programas	5	5	2	40%
	FISC	Fiscalização	3	0	0	-
	PC	Prestações Imediatas	10	10	6	60%
		Contribuições	20	17	8	47%
	CI	Coordenação Internacional	-	-	-	-
	PD	Prestações Diferidas	6	3	1	33%
RP	Riscos Profissionais	4	1	0	0%	
Áreas de Administração Geral	AP	Administração, Património	21	15	7	47%
	AE	Arquitetura e Engenharia	2	2	2	100%
	GCF	Gestão e Controlo Financeiro	14	13	4	31%
	RH	Recursos Humanos	25	11	0	0%
Áreas de Apoio Especializado	AGI	Análise e Gestão da Informação	7	5	0	0%
	AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	6	2	1	50%
	JC	Jurídico e Contencioso	16	16	10	63%

Grupo	Área Funcional Atualizada		N.º de Medidas previstas	N.º medidas 2019		Avaliação Global
				aplicáveis	Implementado	
	PE	Planeamento e Estratégia	3	3	2	67%
Gestão			6	6	1	17%
		<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>146</b>	<b>63</b>	<b>43%</b>

No âmbito da implementação no ISS, IP de um Sistema de Gestão de Risco no ISS, do qual o PPRCIC constituiu um ponto de partida, encontra-se em elaboração o Plano de Gestão de Riscos do ISS, IP, que a partir de 2020 substituirá o PPRCIC.

### 3.4.2. Sistemas de Informação

#### Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação

O Instituto de Informática detém a competência para definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação no ISS, IP.

Os sistemas de informação cobrem a quase totalidade das áreas de negócio do ISS, IP com um nível de integração elevado garantido pela existência de um sistema nacional e do NISS (Número de Identificação da Segurança Social). Os sistemas de informação já integrados no SISS agrupam-se pelas áreas de negócio do Instituto.

O ano 2019 caracterizou-se por um período de transição ao nível de Gestão e orientações estratégicas, no que concerne ao desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação de suporte à atividade das áreas de negócio e apoio especializado do ISS.

Apesar de ter sido feito o levantamento de necessidades de alterações ou desenvolvimento de novos sistemas de informação, junto das áreas de negócio, bem como a definição das prioridades em conformidade com a criticidade e impactos, de acordo com os passos adiante referidos, não foi definido o Mapa de Prioridades para 2019, à semelhança dos anos anteriores.

Para a elaboração do Mapa de Prioridades 2019, as necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros aplicativos que resultem em pagamentos indevidos de benefícios;
- A correção de erros aplicativos que resultem em suspensão ou cessação indevida de benefícios;
- A redução do impacto financeiro elevado;
- O maior impacto no normal funcionamento dos Serviços, nomeadamente aqueles que possibilitem a simplificação dos processos de trabalho e a celeridade no tratamento dos processos de negócio.

**Quadro 66 - Projetos/alterações aplicativos geridos em 2019**

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos	26	30	2	0	58
Outros projetos/alterações planeados	143	19	0	41	203

	Total	169	46	2	41	258
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados		215				

Fonte: GAGI

Atendendo às prioridades definidas pela Tutela, as necessidades identificadas no Mapa de prioridades não foram priorizadas e apenas alguns projetos/alterações aplicativos foram desenvolvidos e/ou concluídos.

A seguir demonstram-se os trabalhos realizados no âmbito da Implementação dos projetos/alterações aplicativos, bem como aqueles que transitaram para 2020 no estado em curso e respetiva data prevista de conclusão.

Neste contexto, foram desenvolvidos os projetos que se encontravam em curso no início do ano e iniciados/reiniciados projetos, tendo sido concluídos os que se indicam no Quadro seguinte.

Quadro 67 - Projetos concluídos em 2019

		Projeto
Grupo I		Medida Simplex 100/2018 - Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line
		Entidades Contratantes
		Conta Integrada - Medida Simplex 102/2018 - Pagamento na hora - Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para obtenção de documento de pagamento voluntário de contribuições e prestações. Os valores a serem pagos, de contribuições e prestações, são apresentados ao cidadão e à empresa de forma estruturada e conforme a natureza de cada valor.
		APP - Acordos Planos Prestacionais - • Inclusão dos Acordos Extraordinários • Nova funcionalidade de Registo do Acordo pelo cidadão
		Projeto APP(Acordos Planos prestacionais) 1ª Fase estão incluídos os acordos extraordinários de dívida efetuados atualmente em Gestão de Contribuições (GC) no âmbito do Decreto Lei nº 213/2012 de 25 de setembro:• Acordos de regularização voluntária dívida (RVD);• Fixação definitiva da base de incidência contributiva dos TI;• Situações de catástrofe e calamidade pública.
		ASCD - Desenvolvimento de nova funcionalidade para a Declaração de Situação Contributiva e Emissão da Declaração Anual de Rendimentos de Pensões do CNP para o IRS – Manutenção evolutiva
		GC-Nova funcionalidade "Consultar Contribuições" já se encontra disponível para os utilizadores com perfil GC 01 e/ou GC 02. (deve ser solicitada a atribuição do perfil GC40, através dos procedimentos definidos para o efeito (assim como para os utilizadores das Regiões Autónomas, que não foram abrangidos neste processo de atribuição).A funcionalidade está acessível na SSDireta\Menu emprego\Trabalhadores Independentes.
		Medida Simplex - Implementação do WS Justiça - SS
		Serviço de Interoperabilidade que permite informar de uma forma mais célere e segura as datas de óbito para utilização no SISS
		Medida Simplex 102/2017 - Pagamento na hora ASCD – Apuramento de Situação e Certificação de Documento: Declaração anual de rendimentos dos Pensionistas e Conta Bancária
Grupo II		RSI - Atualização VR para 2019 Recálculo das prestações em curso
		PF+Simplex 199 - Simplex Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA - Inclusão do tipo de documento "Título de Residência" como documento obrigatório para estrangeiros e respetiva integração em PF.
		Medida Simplex 105/2018 - Parentalidade mais Simplex - Fase 2 implementação do Subsídio Parental Inicial com a apresentação dos novos ecrãs para o registo de requerimento Parental Inicial.
		GADI-PSI (Fase 3) - Alargamento Infância e Juventude: Requerimento-Registo, consulta, alteração e anulação; Nova página inicial quando o registo é efetuado pelo cidadão atualização do modelo de solicitação de documentos em falta, Análise de Condições, Decisão e Cálculo (com novos ofícios de decisão)
		GADI-PSI (Fase 2)-Complemento - Decisão, Cálculo (Agregados com 1 titular) e consulta da prestação; implementação dos Modelos PSI 3, PSI 4, PSI 5,PSI 6 e PSI 15; Cálculo para situações com múltiplos titulares e para situações em que a incapacidade resulte de responsabilidade civil de terceiros; Ações sobre Prestação - Suspensões, Reinícios e Cessações. Implementação dos modelos PSI 9, 10, 11, 12; Tratamentos mensais - recálculos; reanálises; gestão de estados, Implementação dos modelos PSI 7, 8 e 15
		DES - Alterações a implementar nos subsistemas: DES, PF, ITPT, RSI, PSI, RNCCI. Alterações TI - Condição de Recursos e Reavaliações/Recálculos
Grupo III		RNCCI - Novo Módulo de Cálculo de Comparticipação na SSD
		CASA 2019- adaptação ao novo período de atualização e implementação das correções/ melhorias identificadas no período anterior
V. G.		CASA - Criação de nova funcionalidade para alteração do NISS.
		MIPE – Módulo Integrado de Penhoras (Medida Simplex) Trocas eletrónicas de Dados entre ISS, II, CGA, ISS- RAM, ISS- RAA e IGFEJ no âmbito dos processos de negócio referentes ao registo e acompanhamento da execução de penhoras a prestações pagas a beneficiários pela Segurança Social.
Grupo V		Medida Simplex 107/2018 -Pensões mais próximas - Sistema Integrado de Pensões. Implementação do Módulo de Gestão do RDF – Reembolso de Despesas de Funeral
		Gestão de Relações Internacionais (GRI)- DLA- Destacamentos – Fase 2 (Candidatura SAMA2020)
		Gestão de Relações Internacionais (GRI)- DLA Módulo de Transportes Internacionais

Projeto
Gestão de Relações Internacionais (GRI)- DLA 2 módulos referentes aos tripulantes de voo e cabine e outros.
O próprio SIP - RDF
GESRISP: Implementação dos modelos do DPRP não desenvolvidos na aplicação e revisão dos modelos já implementados, nos moldes do definido no projeto REVER (Pedido LGA nº PRP03):
GESVEN: Migração de GesVen Histórico de 1992 a 2006 para o atual servidor de GesVen

Fonte: GAGI

**Notas:**

Grupo I - Identificação, Qualificação e Contribuições

Grupo II - Prestações e Atendimento

Grupo III - Desenvolvimento Social

Grupo IV - Fiscalização, Assuntos Jurídicos, Apoio a Programas

Grupo V - Outros

Foram concluídos 26 projetos. No entanto, o II,IP calendarizou e planeou estes projetos em várias fases, sendo que, nos projetos assinalados foram disponibilizadas as Fase 1 em produção. As restantes fases foram planeadas para 2020.

Para todos os projetos abaixo mencionados foram definidos os requisitos aplicacionais, realizados testes/Pilotos para aprovação da solução, realizados os testes aplicacionais para aceitação das entradas em produção, planos de gestão da mudança, planos de comunicação, formação e acompanhamento das entradas em produção, atividades estas, asseguradas por equipas multidisciplinares constituídas pelas áreas de negócio, utilizadores chave, gestores aplicacionais, gestores de suporte aplicacional e equipa de gestão de acessos.

Os projetos mais críticos e Medidas Simplex foram acompanhados e monitorizados pelo GSESS – Gabinete da Secretária de Estado da Segurança Social e GSEIPD – Gabinete da Secretária de Estado para Inclusão das Pessoas com Deficiência. Os projetos inseridos em Candidaturas SAMA2020 foram acompanhados e geridos pela AMA.

Dos projetos de maior dimensão, impacto social e estratégico destacam-se os seguintes:

- - Novo Regime de TI
- - Nova aplicação Prestações Familiares – Fases seguintes
- - Nova Aplicação Parentalidade – Fases seguintes
- - Nova aplicação GADI – Prestação Social para a Inclusão – Fases seguintes
- - Nova aplicação Gestão de Relações Internacionais- Fases seguintes
- - Medidas Simplex
- - Nova aplicação Sistema Integrado de Pensões – Fases seguintes

**Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas**

No âmbito da Manutenção Evolutiva e Corretiva das aplicações informáticas em produção, durante o ano 2019, foram identificadas e solicitadas ao II,IP. 243 Pedidos de Serviço. Destes contabilizam-se os PS concluídos e implementados, os PS em curso no final do ano 2019 (inclui PS enviados nos anos anteriores), PS cancelados pelo II,IP por inviabilidade, e PS no estado a planear. Salienta-se que os

Pedidos de Serviço resultam alterações aplicacionais identificadas ao longo do ano, erros de software, alterações legislativas, entre outras

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo no ano 2019, sido disponibilizadas 107 versões aplicacionais em produção no âmbito da Manutenção evolutiva e corretiva.

#### **Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão**

Em 2019 foram desenvolvidos diversos projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão, nomeadamente:

- **SIGAAPP**, que se traduziu na disponibilização de uma aplicação para Smartphone e Tablet que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento.
- **SIGA – Parametrização Nova SEDE SEGXI**, que consistiu na parametrização do SIGA para responder às necessidades do Atendimento da SEDE em Lisboa.
- **SIGA- Gestão de conteúdos**, que veio permitir gerir as mensagens do painel de chamada e das senhas. Permite parametrização a nível local e nacional.
- **Desenvolvimento de Formulário**, para avaliação de inquérito de satisfação n atendimento Sede em Lisboa.

Foram igualmente desenvolvidos projetos de disponibilização de serviços eletrónicos, tendo contribuído para o aumento do desempenho dos serviços do ISS e da simplificação da relação com os Cidadãos, como é o caso de::

- **CASCADE19**, que consiste num formulário para registo de acolhimentos em ZCAP, no âmbito do exercício europeu de proteção civil CASCADE.
- **VIC.2.0 CN**, que consistiu na criação de ferramenta de registo de comunicações do Cliente CNP. VIC.2.0 CNP.

Para os projetos que são simultaneamente Medidas Simplex, ver ponto 4. Do Capítulo 2. Modernização Administrativa.

#### **Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

O Portal “ajudã”, criado em 2016, consiste num serviço de apoio ao utilizador de tecnologias de informação e comunicação, através do qual se podem resolver e reportar problemas e dificuldades neste âmbito. É possível encontrar de forma autónoma, a solução para o tema que procura ou, de forma rápida, fazer o registo do pedido de suporte para posterior resolução pela respetiva equipa técnica.

Com o sistema “ajudã” os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a: aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos, comunicações e acessos e informação de auditoria

O Suporte Aplicacional está organizado em dois grupos: 1ª Linha e 2ª Linha. A 1ª Linha é constituída por técnicos de suporte aplicacional e a 2ª Linha por gestores de suporte aplicacional. Pretende-se que a 1ª Linha detenha o conhecimento suficiente para apenas escalar à 2ª Linha os pedidos de maior complexidade.

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, renovação e elaboração de contratos, acompanhamento técnico de conferências no auditório da Sede, apoio técnico nas sessões de videoconferência com entidade externas e agendamento de videoconferências.

No decorrer do ano de 2019 entraram cerca de 3 850 pedidos internos, foram tratados 3 815.

No decorrer de 2019 entraram 21 412 pedidos de suporte aplicacional, foram tratados 21 317. Para além dos pedidos tipificados, foram analisados e tratados cerca de 1 000 e-mails com questões aplicacionais.

Globalmente, entraram 25 262 solicitações, das quais 25 132 foram tratadas até final de 2019.

**Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolução
1. Pedidos Internos	3.850	3.815	3*	99%*
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	21.412	21.317	4*	96%*
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	10.660	10.623	4*	95%*
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	3.685	3.673	2*	98%*
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	5.300	5.284	4*	98%*
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1.693	1.666	2*	98%*
2.5 Relações Internacionais	74	71	3*	92%
Totais	25.262	25.132	4*	96%*

Fonte: GAGI

Para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos e os Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2019 testes a 271 versões aplicacionais/sistemas e identificaram 146 novas melhorias a implementar. Foram ministradas 31 ações de formação aplicacional com um total de 809 formandos

#### Qualidade de Dados

Em 2019 foram definidos diversos processos de Qualidade de Dados e Migração.

Nesta área não foram implementados projetos de Qualidade de Dados, mas foram definidos ou implementados diversos processos de Qualidade de Dados no âmbito de outros projetos, nomeadamente SIP.

Foram identificadas inúmeras deficiências na Qualidade de Dados do SISS, porém não se tem mostrado possível desenvolver projetos de Qualidade de Dados, nomeadamente devido aos recursos do SSAD reduzidos, à ausência duma equipa no Instituto de Informática dedicada especificamente a esta matéria, e à falta de disponibilidade de recursos dos Centros Distritais para procederem à correção manual de dados anómalos.



Com efeito, um projeto de Qualidade de Dados normal deverá assegurar as seguintes atividades:

- Análise das anomalias detetadas;
- Desenvolvimento de processos automáticos para correção de dados, sempre que possível;
- Desenvolvimento de processos manuais para correção de dados pelos serviços;
- Introdução de melhorias aplicacionais de modo a evitar ou minimizar o registo de dados incorretos, e/ou correção de processos automáticos que possam estar a degradar a qualidade dos dados.

Em termos de Migração de Dados, destaca-se a participação desta área na componente de migração de dados do projeto SIP (Sistema Integrado de Pensões) em articulação com diversos intervenientes (II, DPC, CNP), quer a nível de revisão de regras de migração e testes das migrações efetuadas, quer de implementação de processos de correção e verificação de dados, no que concerne a Gestão de Remunerações.

A 1ª fase da migração de remunerações, que incluiu apenas remunerações reais e convencionais de Beneficiários não Pensionistas, ficou concluída em 20 de setembro de 2019.

Para além do que já foi referido, nesta área continuou a verificar-se um volume muito elevado de atividades de análise e extração de dados, a pedido dos mais diversos serviços do ISS.

#### **Segurança de Dados**

Em 2019, foram colocados em produção novos perfis de acesso no âmbito de diversas aplicações, nomeadamente ASCD, CI, GC, GDS, GT, QLF, SEF, SIP e SID, tendo a área de Segurança de Dados participado na definição de requisitos destes perfis, em articulação com a Gestão Aplicacional e áreas de negócio.

Para além da validação final dos perfis definidos e definição de regras, em articulação com as áreas de negócio, para a sua atribuição aos utilizadores do ISS, esta área procedeu à atribuição inicial de acessos aos utilizadores na fase de arranque das aplicações, sempre que possível por processos automáticos, com base em scripts desenvolvidos para o efeito.

A gestão dos respetivos acessos, com exceção dos processos automáticos na fase de arranque, tem sido assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional.

A atribuição de acessos, assegurada por esta equipa (EGA), alcançou resultados bastante favoráveis, quer em termos de tempos de resposta aos pedidos recebidos, quer relativamente à taxa de resolução de pedidos, que atingiu valores muito próximos dos 100%.

Destacamos o trabalho desenvolvido no que concerne a perfis de acesso para os Adidos Técnicos Sociais e colaboradores do projeto de Estratégia de Gestão de Remunerações, tendo estes sido definidos em articulação com as áreas de negócio envolvidas.

Destacamos também o trabalho de atribuição de acessos aos parceiros de área de Desenvolvimento Social, que acedem ao SISS por ASIP, considerando o volume de trabalho em questão e a complexidade das regras aplicadas.



Um trabalho que se tem revelado bastante complexo é a gestão de acessos do CNP, não só porque os dirigentes do CNP se tiveram que adaptar a novas formas de articulação com a Segurança de Dados e Gestão de Acessos, mas também porque a aplicação SIP continua em permanente evolução.

Foi desenvolvida uma nova versão do Mapa de Perfis por Área Funcional do CNP, em articulação com a respetiva UAD, que implicou uma revisão dos circuitos e formulários necessários para este efeito, bem como a criação de novos perfis “compostos” para atribuição às diferentes áreas funcionais do CNP.

Os processos que têm vindo a ser desenvolvidos, e que têm implicado uma carga de trabalho considerável com os recursos reduzidos de que dispomos, têm-se revelado muito positivos como facilitadores da gestão de acessos dos colaboradores do CNP, permitindo não só simplificar a referida gestão de acessos, mas também atingir uma maior eficácia na regularização dos perfis atribuídos a estes utilizadores.

A área de Segurança de Dados continuou a assegurar o fornecimento de informação de auditoria aos Sistemas de Informação, em resultado de pedidos recebidos dos diversos serviços do ISS, para resposta não só a processos de averiguação interna, mas também a pedidos provenientes de diversas instituições, nomeadamente Tribunais, Polícia Judiciária, Departamentos de Investigação e Ação Penal, etc.

Com efeito, verificou-se a manutenção de um volume de pedidos bastante elevado, tendo sido respondidos cerca de 800 pedidos no decorrer do ano 2019, com um grau de autonomia elevado por parte desta equipa, tornando desnecessário o reencaminhamento da maioria dos pedidos para o II, possibilitando tempos de resposta reduzidos.

#### **Suporte à Decisão**

Nesta área foram implementados novos temas SESS-WEB. Foram especificados os requisitos em articulação com as áreas de negócio e Gestores Aplicacionais, para os datamarts da RNCC e GRI-DLA. O datamart RNCC foi colocado em produção em julho de 2019, e a implementação do datamart GRI-DLA concluiu-se em outubro de 2019.

Foram desenvolvidos novos relatórios, no âmbito do datamart de GESRISP, e freeforms no âmbito de COOP e GR.

Os pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS mantiveram um volume muito elevado em 2019. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

No que concerne a pedidos de estatísticas, o grau de autonomia da equipa atingiu igualmente valores muito positivos. Com efeito, utilizando as ferramentas de software que lhes foram disponibilizadas, a equipa conseguiu, numa percentagem elevada dos pedidos recebidos, desenvolver novos relatórios que lhes possibilitaram a extração da informação pretendida dos datamarts disponíveis, sem ter que recorrer sistematicamente aos serviços do Instituto de Informática.

### **3.4.3. Planeamento**

O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho referentes a todos os processos, a todas as áreas funcionais e a todos os níveis da organização.

A metodologia de planeamento implementada resulta do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, que decorreu nos anos de 2010 e 2011, e que visou formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes, os quais:

- Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, IP para o período em avaliação;
- Permitem a definição de objetivos para todas as Áreas e Serviços Centrais e Distritais, e com cobertura significativa da sua atividade (considerando, não só orientações estratégicas mas também atividades correntes, da competência das Áreas, que se consideram críticas para assegurar a missão do ISS, IP);
- Promovem a identificação de dependências entre AF (a nível central e distrital) enquanto mecanismo de responsabilização/compromisso pelo cumprimento de objetivos de AF dependentes.

O processo desenvolve-se em 4 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

- **Etapas de Planeamento Estratégico:**

- (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;
- (2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas

- **Etapas de Planeamento Operacional:**

- (1) Preparação dos Planos de Atividades a nível central - produção de versão preliminar dos PA por Área Funcional a enviar aos Centros Distritais;
- (2) Revisão dos Planos de Atividades pelos Centros Distritais - análise das alterações efetuadas nos PA; definição e revisão de atividades/projetos;
- (3) Discussão de objetivos, indicadores e metas operacionais pela realização de reuniões por Área Funcional;
- (4) Discussão de dependências identificadas e transposição em objetivos;
- (5) Formalização de objetivos, projetos/atividades - apresentação dos resultados dos Planos de Atividades ao Conselho Diretivo, IP; articulação com a Área de Recursos Humanos para identificação de necessidades de formação e para início do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores; apresentação do Plano de Ação do ISS, IP

- **Etapas de Monitorização:**

- (1) Avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria;

- (2) Avaliação bimestral dos resultados - realização de reuniões entre os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais e o Conselho Diretivo, enquanto mecanismo de reporte regular.

- **Etapa de Avaliação:**

Apresentação dos resultados anuais - elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte. Em setembro, realiza-se de uma reunião com Conselho Diretivo, Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social dos Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais, com vista ao 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).

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços através da intranet e do portal "Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP". O QUAR, o PAISS e o Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Em outubro de 2018, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2019, com a reavaliação do Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2017-2019, e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2019.

A estrutura do Plano Estratégico, inclui indicadores de medida que permitem aferir o cumprimento de cada Prioridade Estratégica e Iniciativas que contribuem para o cumprimento das Prioridades definidas em alinhamento com as linhas orientadoras do Governo.

Em novembro de 2018, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 30/11/2018, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2019. O parecer técnico do GEP foi remetido em 01/03/2019 para a Tutela com vista à respetiva aprovação, que ocorreu em 26/09/2019.

A proposta de PAISS para 2019 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 14/12/2018, tendo sido remetida à Tutela em 14/12/2018. Para o PAISS 2019 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2017-2019 (PEISS) com metas definidas para o ano 2019 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

No início de janeiro de 2019, o GPE remeteu às diversas áreas funcionais a versão 0.0 dos Planos de Atividades (PAF) com vista dar cumprimento às restantes fases de planeamento operacional. A cada Área Funcional, coube a tarefa de centralizar, consolidar e ajustar todos os contributos dos Centros Distritais, garantindo a participação e o ajustamento à realidade de cada distrito, tendo em conta os diferentes pontos de partida e recursos disponíveis.

A elaboração dos PAF e o desdobramento de metas pelos CDist para 2019 ficou concluído em março de 2019, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

A versão final do PAISS 2019 foi aprovada, por despacho de S. Exa. a Secretária de Estado da Segurança Social, datado de 26 de setembro de 2019.

Paralelamente, o ISS,IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

#### 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade mantém-se em curso a implementação de uma Abordagem por Processos a toda a organização. Neste sentido, em 2019 deu-se continuidade à modelação dos Processos do ISS, IP tendo sido modelados 15 novos Processos, subprocessos e instruções de trabalho e revista a modelação de 19, decorrente de alterações legislativas, revisão de procedimentos ou implementação/alteração de sistema de informação:

Novos	Revistos
Recursos hierárquicos	Autoavaliação
Pensões - Pagamentos no âmbito da Tesouraria Única de Pagamentos (TU)	Reconhecimento Externo e interno
Pensões TU – Adiantamentos Estimados	Gestão por Processos
Contabilização das Prestações Sociais	Controlo de Documentos e Dados
Pagamento das Prestações Sociais	Modelação de Processos
Contabilização de Recebimentos	Gestão da Mudança
Contabilização de Valores devolvidos	Matriz de responsabilidades da equipa de gestão da mudança
Contabilização de Valores Não Pagos Nem Deduzidos	Diagnóstico do clima organizacional
Contabilização de Compensação	Definição da estratégia de Mudança
Contabilização de Débitos Iniciais	Implementar a estratégia de Mudança
Vencimentos	Avaliar o projeto/processo de gestão da mudança
Adiantamento de Vencimentos	Plano de Comunicação
Descontos e Encargos sobre Vencimentos	Auditoria Interna
Arquivo AP e OR	Plano Anual de Auditorias Internas
Adoção nacional	Planeamento das ações de Auditoria Interna
	Acompanhamento da implementação de Recomendações Auditorias Externas
	Averiguações
	Acompanhamento de Ações de Melhoria

Foram ainda iniciados outros processos nas áreas de: comunicação e gestão do cliente, rede nacional de cuidados continuados integrados, desenvolvimento social, fiscalização, gestão e controlo financeiro e recursos humanos.

No segundo semestre de 2019 foram concluídos os trabalhos de criação e disponibilização do Portal de Processos do ISS, IP. Este site, acessível através da intranet do ISS, IP, visa a disponibilização a toda a organização de toda a informação associada ao Sistema de Gestão da Qualidade, constituindo um suporte fundamental para a promoção de uma cultura de Gestão por Processos no ISS, IP.

No Portal de Processos, do ISS, IP encontram-se disponíveis os manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho aprovados pelo Conselho Diretivo e em vigor no Instituto, bem como informação relacionada com o Sistema de Gestão da Qualidade, como seja Definição de Conceitos, o Manual da Qualidade e a Matriz de Processos atual.

Assim, este Portal permite:

- Gerir e referenciar a documentação dos processos, subprocessos e instruções de Trabalho;

- Centralizar e generalizar o acesso à documentação de processos, subprocessos e instruções de Trabalho;
- Padronizar procedimentos.

### 3.4.5. Plano de Auditorias

#### Auditorias internas

Em 2019 foram realizadas 28 ações de diferente natureza em serviços do ISS, I.P, nomeadamente:

- 18 ações de Auditoria Interna;
- 02 ações de auditoria de acompanhamento (follow up);
- 08 ações de averiguação.

As ações de auditoria realizadas abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, nos diferentes serviços deste Instituto, em cumprimento do Plano de Auditorias Internas previamente aprovado, sinalizando-se ainda ações (4) extraplano.

Nas ações de auditoria e averiguações realizadas, foram identificadas não conformidades, sinalizados nos respetivos relatórios e objeto de acompanhamento quanto à sua implementação, através da elaboração de informações de acompanhamento e/ou realização de ações de follow-up.

Ainda no âmbito do controlo interno, foram dirigidas para análise do GAQGR exposições e/ou denúncias relativas a serviços e/ou trabalhadores/dirigentes/chefias deste Instituto. Neste âmbito, foram analisadas 36 exposições e/ou denúncias, as quais determinaram intervenções do GAQGR e/ou de outros serviços do ISS, I.P, de acordo com as competências específicas legalmente previstas.

**Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2019**

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2020	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria à emissão de formulários A1			x
Auditoria ao registo e revisão da carreira dos armadores			x
Auditoria às propostas de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual		x	
Auditoria de acompanhamento às prestações por morte e sobrevivência		x	
Auditoria ao sistema de registo de equivalências por sinistro			x
Auditoria ao controlo de frequências			x
Auditoria ao processo de aplicação de CO a IPSS			x
Auditoria ao subsídio de desemprego (MOE - Membros de Órgãos Estatutários)			x
Auditoria à gestão de contribuições. Correção de erros nas Declarações de Remuneração			x
Auditoria aos procedimentos e pagamentos no âmbito da RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados e Integrados			x
Auditoria aos Lares de Infância e Juventude especializados			x
Auditoria ao processo de acompanhamento de protocolos RSI			x
Auditoria ao processo de promoção e proteção de menores			x

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2020	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria à carreira contributiva dos pescadores e armadores			x
Auditoria de acompanhamento ao sistema de verificação de incapacidade permanente			x
Auditoria às famílias de acolhimento			x
Auditoria à atribuição de subsídios eventuais		x	
Auditoria à qualidade do atendimento telefónico e por e-mail		x	
Auditoria ao acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação		x	
Auditoria aos valores em dívida pela Segurança Social a Associação	x		

Fonte: GAQGR

### Auditorias externas

Em 2019 o ISS, I.P foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, as quais se traduziram na apresentação de:

- 13 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 24 relatórios finais.

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, I.P, particularmente na área da ação social.

As entidades inspetivas externas também solicitaram pedidos de atualização de informações anteriormente prestadas no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em anos anteriores.

No âmbito da colaboração com o Ministério Público/Polícia Judiciária, registaram-se, em 2019, pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação (processos de inquérito) naquele órgão e/ou decorrentes de participações do próprio ISS, I.P (em matéria de fraude interna e externa) ou de outros processos em curso.

**Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2019**

Ação de Auditoria	Entidade Auditada	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria às prestações por morte do sistema previdencial	TC		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Viseu	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Leiria	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Vila Real	IGMTSSS		x	
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à União das Misericórdias Portuguesas	IGMTSSS		x	
Auditoria às subvenções públicas na ação social	IGF		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo CATL Coimbra	IGMTSSS	x		
Auditoria ao controlo de transferências de entidades para o setor público	IGF		x	

Ação de Auditoria	Entidade Auditada	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo CATL Lisboa	IGMTSSS	x		
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à SCM de Almada	IGMTSSS	x		
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à Fundação António Silva Leal	IGMTSSS		x	
Auditoria às despesas com trabalho suplementar, ajudas de custo, transporte e alojamento	IGMTSSS			S/ relatório GAQGR
Auditoria à atribuição da pensão social de velhice	IGMTSSS		x	
Auditoria ao funcionamento das equipas multidisciplinares do ISS, IP	IGMTSSS		x	
Auditoria à utilização do Fundo Revita	TC		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de Centros de Dia - Aveiro	IGMTSSS	x		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de Centros de Dia - Évora	IGMTSSS	x		
Auditoria orientada à transferência de responsabilidades de Fundos de Pensões para a SS	IGMTSSS	x		
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Associação Jardins Escola João de Deus	IGMTSSS		x	
Auditoria à atribuição e gestão dos complementos por dependência e por cônjuge a cargo	IGMTSSS	x		
Controlo das Fundações de Solidariedade Social	IGF			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à SCM da Maia	IGMTSSS		x	
Auditoria às prestações indevidamente pagas no âmbito do RSI e CSI	IGMTSSS		x	
Auditoria ao Fundo de Garantia de Alimentos devidos a Menores	IGMTSSS		x	
Auditoria à atribuição de pensão de sobrevivência do regime especial de SS dos ferroviários	IGMTSSS		x	
Auditoria ao funcionamento da atividade de amas	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de Centros de Dia – Viana do Castelo	IGMTSSS	x		
Auditoria ao processo de subsídios eventuais pelos serviços do ISS	IGMTSSS	x		
Acompanhamento das recomendações da auditoria à aplicação pelo ISS, IP das medidas de contenção da despesa pública no âmbito do sistema remuneratório	IGMTSSS		x	
Auditoria aos procedimentos de análise das respostas sociais em sede de processo executivo	IGMTSSS		x	
Auditoria à atribuição e gestão de prestações por doença profissional	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo CATL Lisboa	IGMTSSS		x	
Auditoria à Gestão do Património da Segurança Social	TC	x		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo CATL Coimbra	IGMTSSS		x	
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à SCM de Almada	IGMTSSS		x	
Auditoria aos apoios concedidos pela SS ao CEBI - Fundação Desenvolvimento Comunitário de Alverca	IGMTSSS	x		
Auditoria às pensões de velhice unificadas atribuídas pelo CNP	IGMTSSS	x		
Auditoria ao sistema de isenções de pagamento de contribuições sociais	IGF	x		
Parecer sobre a Conta Geral do Estado - Conta da Segurança Social	TC		x	

Fonte: GAQGR

### 3.4.6. Gestão Financeira

Ao longo do ano de 2019, o ISS, IP, em conjunto com o IGFSS, IP e o II, IP, deu seguimento ao trabalho de desenvolvimento das principais extrações de dados que suportam o novo Interface que efetuará a contabilização automática dos processamentos mensais das Prestações Sociais, no âmbito da Tesouraria Única de Pagamento.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:



### **Projeto Interface SICC-SIF-TU**

A implementação do novo Interface SICC-SIF-TU, que visa garantir uma maior taxa de integração de registos contabilísticos por via da agregação de dados com as mesmas características, permanece ainda em desenvolvimento, dado o nível de complexidade dos requisitos que estão na base do desenvolvimento do referido programa informático,

Ainda neste contexto, e no que respeita ao Programa de Regularização de Saldos que irá permitir o apuramento do desvio entre os valores residentes nas contas correntes dos beneficiários no sistema de conta corrente (SICC) e os correspondentes saldos contabilísticos de informação financeira (SIF), foram finalizados, no decorrer do ano de 2019, os testes de aceitação da Fase I do referido programa, que corresponde à incrementação de dados nos documentos contabilísticos residentes no sistema SIF..

### **Recuperação de valores processados indevidamente**

A recuperação de valores processados indevidamente é realizada através do recebimento direto das notas de reposição, por via da compensação da dívida com créditos processados e também pelo processo de participação da dívida para SEF – Sistema de Execução Fiscal. Em 2019, verificou-se uma recuperação de cerca de 236M€, o que representa 33% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

Em resposta à necessidade de aumentar a recuperação de valores processados indevidamente, prosseguiu-se com o processo de participação da dívida com uma calendarização mensal, preconizando a sua transferência do sistema onde reside a conta corrente dos beneficiários (SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente) para o sistema que gere a participação das dívidas da Segurança Social (SEF - Sistema de Execução Fiscal). Em 2019, a participação de dívida para SEF atingiu o montante de 39,5M€.

### **Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários**

No decurso do ano de 2019, e no âmbito das disposições financeiras previstas nos Regulamentos Comunitários quanto aos reembolsos das despesas do seguro de doença, maternidade e paternidade equiparada, o ISS, IP, em parceria com a Administração Central do Sistema de Saúde – ACSS, deu continuidade à regularização dos valores em aberto com os diversos Estados-Membros, atuando em conformidade com o acordado nos diversos encontros bilaterais ocorridos em sede das Reuniões da *Audit Board* - Comissão de Contas da Comissão Administrativa para a Coordenação dos Sistemas de Segurança Social (CACSSS), tendo-se, para o efeito, retomado os contactos com alguns dos subsistemas de saúde relevantes, no sentido de concluir essa mesma regularização. Assim, no ano de 2019, procedeu-se à regularização de um total de 11,8M€ de referências de saúde.

No que refere às despesas do seguro de acidentes de trabalho e doença profissional, prestações de desemprego e despesas de controlo administrativo e exame médico, da esfera exclusiva da Segurança Social, foram reconhecidos, no ano de 2019, valores de reembolsos num total de 3,4M€.

### **Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP)**

A alteração legislativa concretizada pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, a qual introduziu alterações ao nível da avaliação das contas das IPSS, com impacto na metodologia de análise, assim como, as definições implementadas pelo Decreto-lei nº 98/2015, de 2 de junho de 2015,



que veio transpor para a ordem jurídica interna as diretivas comunitárias do Parlamento Europeu em matéria de demonstrações financeiras anuais, de demonstrações consolidadas e de relatórios conexos, introduzindo alterações ao Sistema de Normalização Contabilística, nomeadamente ao aplicado às IPSS, obrigaram à definição e implementação de novos requisitos na aplicação informática da gestão das contas das IPSS.

Neste contexto, em 2019 foi dada continuidade a desenvolvimentos informáticos nas diferentes plataformas de submissão e análise de Contas das IPSS, nomeadamente na aplicação de Análise de Contas das IPSS em SISS, de forma a poder ser efetuada, de forma coerente, a análise às contas submetidas já com base nas novas regras contabilísticas.

Foram igualmente definidos os requisitos aplicacionais para o apuramento dos indicadores de equilíbrio financeiro das instituições, tendo por base a prestação de contas efetuada pelas entidades na plataforma de submissão de contas WEB-OCIP.

### **Gestão por Processos**

A Gestão por Processos é uma das componentes fundamentais na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no ISS, entendendo-se por Processo o conjunto de atividades interligadas, que devido à sua interação, constituem um procedimento para atingir determinado resultado ou objetivo a que uma determinada área funcional se propõe.

Neste sentido, o DGCF, ao longo do ano de 2019, e dando continuidade ao trabalho iniciado no ano de 2018, na sequência do objetivo definido no seu Plano Atividade Funcional, promoveu a implementação de uma Gestão por Processos, com a definição dos seguintes processos:

1. Contabilização do Processamento e Pagamentos das Pensões no âmbito da Tesouraria Única,
2. Contabilização dos Processamentos Mensais das Prestações Sociais;
3. Integração Contabilística dos Vencimentos;
4. Fundos Disponíveis;
5. Programas de Ação Social;
6. Aquisição de Bens e Serviços (com e sem processo de compra associado).

O DGCF pretende com este trabalho harmonizar e normalizar os diferentes processos que permitem concretizar os seus objetivos, através da esquematização e descrição das atividades que suportam os mesmos, identificando os responsáveis, documentos de suporte e toda a informação pertinente para a gestão eficaz e eficiente dos referidos processos.

### **Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP**

O Decreto-Lei nº 192/2015, de 11 de setembro, que aprova o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, no seu artigo 3º, define que o SNC-AP se aplica a todos os serviços e organismos da administração central, regional e local que não tenham natureza, forma e designação de empresa, ao subsetor da segurança social, e às entidades públicas reclassificadas.

Neste sentido, o ISS,IP terá que proceder à aplicação deste normativo, pese embora não tenham sido reunidas, até ao ano de 2019, as condições para o efeito, nomeadamente a adaptação dos sistemas

informáticos em todas as suas vertentes, nomeadamente o Sistema de Informação Financeira (SIF) e os respetivos interfaces automáticos de contabilização.

Não obstante o Decreto de Execução Orçamental do ano de 2019, pelo artigo 108º, ter vindo mais uma vez excecionar as instituições de segurança social, na implementação do novo normativo contabilístico, no ano de 2019 foram iniciados os trabalhos necessários ao reporte de informação contabilística tal como definido na Norma Técnica n.º 1/2017 da UniLeo, que veio estabelecer as instruções para a integração de informação contabilística, orçamental e económico-financeira, no Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas (S3CP).

Assim, em parceria com o IGFSS, IP, foi efetuada a conversão do atual plano de contas setorial da Segurança Social (POCISSSS) ao Plano de Conta Multidimensional, tendo como referência o Plano de Conta Central (PCC) apresentado pela UniLEO.

Foi igualmente dado início ao projeto SAPReady, um acelerador na implementação SNC-AP em SAP, que permitiu o desenvolvimento dos mapas legais SNC-AP e a preparação para o respetivo reporte na plataforma S3CP, no decorrer do ano 2020, através da conversão dos dados residentes no atual SIF.

#### **3.4.7. Recursos Humanos**

Em 2019 foi dada continuidade à implementação de melhorias no Nexus-NG – sistema de gestão de assiduidade em todo o país, bem como no GRH, ao nível da parametrização do módulo “mapas de pessoal” no GRH.

#### **3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2019, importa salientar que sendo este um serviço de apoio jurídico especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS,IP, as matérias sobre as quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como a seguir se referenciam: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra este Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração na apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

No que respeita aos Recursos Hierárquicos, a atividade instrutória centrou-se mais na recuperação de pendências de anos anteriores a 2019, na medida em que foi projetada a descentralização da instrução dos processos deste ano pelos Centros Distritais, medida gestonária que acabou por ser implementada apenas no início de 2020. Por esta razão, apenas foram concluídos 37 processos do ano de 2019, ao passo que de anos anteriores, foram concluídos 449 processos.

#### **Emissão de pareceres jurídicos**

No decurso do ano 2019 foram analisados e elaborados um total de 84 pareceres, alguns registados em anos anteriores, muitos deles de especial complexidade jurídica, versando sobre as mais variadas matérias integrantes das atribuições e competências do ISS, IP.

Até dezembro de 2019, encontravam-se pendentes 269 pareceres, assim distribuídos por anos de pedido:

- 2012 – 59
- 2015 – 20
- 2018 – 6
- 2013 – 44
- 2016 – 24
- 2019 - 7.
- 2014 – 15
- 2017 – 26

### **Recursos Hierárquicos**

No que concerne aos recursos hierárquicos, foram registados em 2019, **820** novos processos, representando um aumento face ao ano de 2018 de cerca de 10% (mais 74 processos). Estes processos respeitam a processos de impugnações graciosas deste tipo, intentadas de atos praticados pelos Centros Distritais e pelos Serviços Centrais.

Considerando, por um lado, o elevado número de recursos hierárquicos pendentes respeitantes aos anos de 2012 a 2019 (3735 processos), e por outro, a circunstância dos processos judiciais, em geral, seguirem o seu curso nos tribunais durante vários anos registam-se os seguintes indicadores da atividade desenvolvida em 2019:

- Análise e conclusão de 449 processos pendentes pela Equipa de Projeto de Agilização da Decisão Oportuna de Recursos Hierárquicos (EPADO).
- Análise e conclusão de 37 processos do ano em análise.

### **Contencioso**

No que respeita aos processos na área de contencioso, o número de processos registados em 2019 sofreu uma pequena variação face a 2018, tendo sido registados, neste ano, menos 47 processos, já que no ano em análise foram registados 138 novos processos, das mais variadas tipologias, com especial destaque, face à volumetria, para as ações administrativas (47), Contencioso Riscos Profissionais (31), Providências Cautelares (18) e impugnações judiciais (16), a correr termos em diversas jurisdições (administrativa, tributária, laboral e penal).

De especial relevância, em face da complexidade e do impacto financeiro que as mesmas integram, dá-se nota do registo de 10 ações de Contencioso Pré-Contratual, relacionadas com o programa FEAC.

No ano em análise, foram concluídos 153 processos de contencioso, encontrando-se a correr termos, naquele ano, 740 processos.

A entrada de processos novos pressupõe a citação do ISS,IP para apresentar a sua defesa e determina o início da contagem de prazos perentórios para a prática do respetivo impulso processual, em alguns casos de 10 e de 15 dias, circunstância que se traduz num incremento muito significativo da taxa de esforço, empenho e dedicação de todos os colaboradores.

### **Contraordenações**

Em matéria de contraordenações, cuja coordenação a nível nacional é da responsabilidade do GAJC, destaca-se o trabalho de validação de requisitos para adequação da aplicação informática à tramitação processual aprovada pela Lei nº 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela Lei nº 55/2017, de 17 de julho.

Ainda a este nível, evidencia-se todo o trabalho de validação de requisitos de negócio para a implementação do projeto CO-WEB, que visa o desenvolvimento das notificações eletrónicas na Segurança Social Direta.

Em consequência da delegação de competências do Conselho Diretivo nos dirigentes dos Centros Distritais para, no âmbito geográfico da sua atuação, aplicarem coimas e outras sanções às contraordenações praticadas por beneficiários, contribuintes e estabelecimentos de apoio social, deram entrada 64 processos no ano de 2019 no serviço central, encontrando-se, à presente data, todos decididos.

## **CAPÍTULO 2**

### **Modernização Administrativa**

1. Comunicação Administrativa
2. Mecanismos de Audição e Participação
3. Divulgação de informação administrativa
4. Simplex
  - 4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS
  - 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora



## CAPÍTULO 2

### Modernização Administrativa

Conforme estipulado no art.º 40.º do Decreto-Lei n.º 138/99, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, “Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio<sup>1</sup>, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas

Refere, ainda o n.º 3, que “Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º”.

#### 1. Comunicação Administrativa

##### Simplificação de procedimentos administrativos

No âmbito da simplificação de procedimentos administrativos, a legislação em vigor estabelece que os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, e devem facultar esses modelos aos interessados no Balcão Único Eletrónico e/ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

Nos casos em que a instrução de procedimentos administrativos exija legalmente modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

Este é o caminho que vem sido percorrido pelo ISS, IP, que presentemente disponibiliza aos cidadãos e às empresas todos os modelos de requerimento quer em formato papel, nos seus Serviços de Atendimento, quer em formato editável no portal da Segurança Social em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos a serem efetuados através da Segurança Social Direta, como é o caso do requerimento de Reembolso de Despesas de Funeral e de Subsídio Parental Alargado e Adoção.

O projeto Apuramento de Situação e Certificação de Documentos (ASCD) veio permitir disponibilizar a Declaração Anual de Rendimentos de Pensões e a Declaração anual do Regime Público de Capitalização através da Segurança Social Direta.

Neste contexto, foram disponibilizadas em 2019 na Segurança Social Direta 2.485.615 Declaração Anual de Rendimentos de Pensões, sendo que destas, 347.515 não foram enviadas via postal.

---

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 74/2014, Artigo 2.º, n.º 1: “Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.”

Relativamente ao ano de 2018 verifica-se um aumento de 97.924 notificações que não foram enviadas por via postal o que equivale a um aumento da desmaterialização na ordem dos 39%.

Relativamente à declaração anual do regime público de capitalização, através do projeto ASCD foram desmaterializadas 6.985 declarações. Ainda assim, foram enviados em suporte de papel 2.850 declarações.

### **Redação de documentos**

Também nesta matéria têm sido dados passos significativos ao encontro do cumprimento legal de usar linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias na redação de documentos de comunicação com os cidadãos.

A metodologia REVER adotada pelo ISS, assenta em um conjunto de regras de simplificação da linguagem que consolidam o tom de voz da SS/ISS.

A este propósito o Conselho Diretivo do ISS, patrocinou a abertura do Projeto REVER+. O projeto em questão caracteriza-se pela divulgação, sensibilização e implementação da metodologia REVER (de simplificação e clarificação da linguagem) em todas as relações (internas e externas) que o ISS estabelece.

Pretende-se com este projeto colocar em prática e de uma forma efetiva, todas as diretrizes resultantes do projeto REVER.

Apesar do ISS,IP já ter efetuado um trabalho relevante, com a aplicação da estrutura e metodologia REVER às notificações de output (condicionadas sempre às dificuldades de implementação nos sistemas de informação), verificou-se que ainda existe um caminho a percorrer no que respeita à uniformização de conteúdos linguísticos, textos digitais e requerimentos (inputs).

Nesse sentido, o objetivo macro do projeto é Sensibilizar e Formar utilizadores através de ações de sensibilização e de formação sobre a temática da simplificação.

Com este projeto pretende-se não apenas uma mera alteração nos procedimentos instituídos, mas sim uma profunda mudança cultural do paradigma atual, enraizado há décadas e gerações, constituindo assim um desafio extraordinário, mas necessário, para uma melhor integração dos nossos efetivos na nova realidade que a sociedade da informação potenciou.

A Segurança Social, como pilar da nossa sociedade e tendo em conta o universo de pessoas com o qual interage, não pode permanecer refém de uma linguagem obsoleta, inacessível e pouco perceptível para a maioria da população. Devemos todos, em conjunto, contribuir para uma melhor relação entre a Organização e os seus destinatários, e a comunicação é o melhor veículo para um serviço público que se quer competente, de confiança e de qualidade.

Com a materialização deste projeto, estamos certos que estarão lançadas as bases de sustentação para que “falemos todos a uma só voz”, contribuindo assim para solidificar a Visão do ISS - “Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência”.



A implementação da metodologia REVER materializa-se no objetivo “Uniformizar e Simplificar os Suportes de Informação do ISS” com um grau de cumprimento do projeto de 100%. Nesse sentido para cada um dos subprojectos foram obtidos os seguintes resultados:

- Criar/reformular modelos simplificados (requerimentos, notificações e outros) – O ISS em articulação com a DGSS e áreas de negócio criou/reformulou 1.057 suportes (requerimentos, notificações, declarações e outros) correspondendo a uma taxa de uniformização/simplificação de 96%.
- Desenhar aplicacionalmente os *templates* (notificações, informações, requerimentos e declarações) para integração em SISS (sistema de informação da Segurança Social) – O ISS,IP desenhou 153 *templates* correspondendo a uma taxa de implementação na ordem dos 82%.

**Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos**

No âmbito da dispensa de apresentação de documentos, encontra-se legalmente consagrada a possibilidade dos cidadãos e agentes económicos serem “*dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.*”

Este foi o procedimento seguido, por exemplo, nas candidaturas ao Programa de Cooperação Online (PROCOOP), em que o ISS, IP procede à verificação oficiosa da situação da entidade candidata perante a Administração Fiscal e perante a Segurança Social.

A verificação é efetuada, mediante a autorização expressa da entidade para que o ISS, IP proceda à consulta dos dados da sua situação tributária no Portal das Finanças.

Considerando as disposições legais de acordo com as quais “Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais”, o ISS, IP esteve envolvido durante o ano 2018 em vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos.

A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

Durante o ano 2019 foram trabalhados vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos. A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

No Quadro 2 apresentam-se os Protocolos de Trocas Eletrónicas de Dados trabalhados e o respetivo estado.

Destacam-se, em seguida, os Protocolos de Trocas Eletrónicas de Dados trabalhados, e os objetos a que se referem, bem como as entidades intervenientes e o estado em que se encontram.

**Quadro 71 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública**

Protocolo	Protocolo - Objeto	Estado	Entidades Intervenientes
Ação Social Escolar	1) Prova de matrícula em estabelecimento de ensino para atribuição de abono de família por parte da Segurança Social; 2) Prova de posicionamento em escalão de abono de família para atribuição de apoios da Ação Social Escolar (ASE).	Em Elaboração	ISS; II; AMA
RNCCI	Gestão de episódios e cálculos do processo de comparticipação do utente e da Segurança Social no âmbito da RNCCI	Em Elaboração	ISS; II; ACSS; SPMS
Óbitos	Comunicação de óbitos via Web Service (visa substituir o atual envio por ficheiro)	Em vigor	ISS; II; AMA; IRN; MJ
Infrações Laborais	Acesso da ACT aos dados registados na Segurança Social, para a realização das inspeções laborais, com o objetivo de assegurar o controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais e a promoção da segurança e saúde no trabalho	Em Elaboração	ISS; II; ACT
Educação Especial	Desmaterialização da interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Educação, em processos de Educação Especial	Em Elaboração	ISS; II; AMA
Faturação Doenças Profissionais	Troca de informação sobre faturação de medicamentos prescritos no âmbito de Doenças Profissionais	Em Elaboração	ISS; II; ACSS; SPMS
Portal do Cidadão+	Estabelecer os termos e condições de que depende a implementação e execução de WS que permitam aos cidadãos a consulta de informação sobre a sua situação na SS e o agendamento online de atendimento presencial na SS	Análise de Viabilidade	ISS; II; AMA
Segurança Privada	Troca de informação sobre vínculos e Qualificações de Trabalhadores que exercem a atividade de Segurança Privada	Em Elaboração	ISS; II; PSP
Portal do Cidadão+	Portal do Cidadão+: desenvolvimento de WS para consulta de informação sobre a situação na segurança social e o agendamento online de atendimento nos serviços da Segurança Social	Em Elaboração	ISS; II; AMA
Apoios ao empreendedorismo	Apoios ao empreendedorismo. Adenda ao Protocolo celebrado a 11/7/2018.	Análise de Viabilidade	ISS; IEFP
Nascimento e Óbito	Troca de informação, entre o IRN e a Segurança Social, por via eletrónica, relacionada com a situação de nascimento e/ou óbito do beneficiário. Os dados identificados para a interconexão são: data de confirmação do registo de nascimento; NIC do recém-nascido; nome do recém-nascido; data de nascimento do recém-nascido; NIC do progenitor 1; Nome do progenitor 1; NIC do progenitor 2; Nome do progenitor 2. Os dados serão enviados para a AMA para converter os NIC em NISS/NIF	Em Elaboração	ISS; II; AMA; IGFEJ; IRN

Fonte: GAGI

## 2. Mecanismos de Audição e Participação

### Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

A reclamação consiste na manifestação de discordância ou insatisfação do Cliente relativamente à prestação de serviços ou à posição assumida pela Segurança Social e representa para o ISS, IP uma oportunidade desencadear mecanismos corretivos das causas que originaram a discordância ou insatisfação do Cliente, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço.

O ISS, IP tem definido um procedimento para o tratamento das reclamações recebidas pelos Núcleos de Gestão do Cliente (NGC) e pelos diferentes canais de atendimento: presencial (livro de reclamações, reclamação escrita ou verbal/PA-15), e-mail (caixas institucionais dos Centros Distritais), Internet (Segurança Social Direta) e telefone (Linha Segurança Social), amplamente divulgado por todos os serviços, que permite assegurar um tratamento uniforme das comunicações recebidas. Estes procedimentos estão disponíveis na Base do Conhecimento, designada Säber, e acessíveis a todos os trabalhadores do atendimento

O objetivo do tratamento de reclamações visa promover a satisfação do Cliente e desenvolver medidas corretivas que evitem a sua recorrência, em benefício da melhoria organizacional.

O tratamento das reclamações envolve 5 fases distintas: receção, registo, análise, resposta ao cliente e ações corretivas. As mesmas são desenvolvidas, de acordo com os procedimentos e modelos de suportes definidos.

A responsabilidade de resposta ao cliente, com a devida justificação, indicando medidas tomadas ou a tomar é do serviço visado que efetua a respetiva análise, devendo ser remetida ao cliente no prazo de 15 dias. Aproximando-se o prazo de resposta, não tendo sido obtida informação da área envolvida, para que o mesmo não seja ultrapassado deverão os serviços remeter ao/à Cliente a informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da reclamação apresentada.

As exposições (reclamações, louvores e sugestões) do Livro Amarelo são registadas na aplicação Gestão Integrada Exposição do Atendimento (GIEC), tendo sido rececionadas em 2019 um total de 8.136 reclamações, representando um decréscimo de 12,8% face a 2018 (9.313). Destas, 7455 foram respondidas dentro do prazo legal.

O ISS,IP participa no desenvolvimento da plataforma do Livro Amarelo Eletrónico com o acompanhamento de 2 Serviços piloto- Entroncamento e Samora Correia. A medida consiste na disponibilização de uma plataforma que permita a submissão e gestão eletrónica de elogios, sugestões e reclamações, resultantes da prestação dos serviços da Administração Pública, independentemente do canal utilizado e está inserida no programa Simplex + 2016, da responsabilidade da AMA, IP.

Ao longo de 2019 o ISS,IP deu vários contributos resultantes do acompanhamento do piloto e que após implementação permitirão a generalização gradual aos vários Serviços de Atendimento.

Também no que respeita aos elogios foi instituído um sistema de tratamento e registo. Os elogios exarados pelos Clientes, quer no Livro de Reclamações, quer no suporte apropriado criado para o efeito e disponível nos Serviços de Atendimento. Para todos os elogios registados, é enviado um email ao(s) trabalhador(es) visado(s) em nome do Conselho Diretivo, reconhecendo e agradecendo o trabalho realizado. A comunicação é igualmente enviada ao Departamento de recursos Humanos e partilhada com toda a organização através do suporte diário de comunicação interna (ISS-Diário), na secção “Elogios da Casa”, com identificação do trabalhador visado bem como o conteúdo do elogio. Encontra-se disponível na Base do conhecimento-Saber, na Categoria> Procedimentos> Presencial- Geral, o procedimento “Elogios de Clientes à prestação de serviços da Segurança Social”. Também na Linha Segurança Social são registados os elogios, sendo sistematizados num suporte apropriado criado para o efeito e remetido à Unidade de Comunicação que os partilha através do ISS-Diário.

Em 2019, foram registados no Livro Amarelo 785 elogios, representando um decréscimo de 14,2% face a 2018, ano em que se verificaram 915 elogios. Foram também registadas 20 sugestões, evidenciando um decréscimo de 50% face a 2018, ano em que se registaram 35 sugestões.

### 3. Divulgação de informação administrativa

#### Portais e sítios na internet

O ISS, I.P. disponibiliza aos cidadãos e aos agentes económicos, através do portal da Segurança Social ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)), informação relevante e que observa uma linguagem simples e clara, sobre direitos, obrigações e procedimentos (ex: Guias Práticos), na relação que aqueles estabelecem com a Segurança Social, garantindo ao cidadão rapidez na obtenção de informação fiável e necessária no seu dia-a-dia.

Toda a informação disponibilizada é objeto de uma monitorização e atualização constantes, permitindo ao cidadão e aos agentes económicos ter segurança no que é transmitido, indo assim de encontro às suas expetativas.

Através da área transacional do portal, a Segurança Social Direta, o cidadão e os agentes económicos interagem diretamente com o sistema, tendo à sua disposição inúmeras funcionalidades que proporcionam um relacionamento fácil, rápido e seguro, evitando deslocações aos serviços de atendimento presencial, sendo-lhes igualmente enviada, através de uma Inbox pessoal, informação relevante e enquadrada com o seu perfil específico (ex: Entidade Empregadora, Trabalhador Independente, Trabalhador por Conta de Outrem).

O portal da Segurança Social está em conformidade com as recomendações da W3C, no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (*Web Content Accessibility Guidelines 1.0*).

#### Meios de divulgação e publicidade institucional

Numa perspetiva de rentabilizar os meios de divulgação à sua disposição, sem custos diretos imputáveis, e de potencializar a comunicação online, o ISS, I.P. realizou campanhas no âmbito das temáticas dos seus produtos e serviços.

Assim foram desenvolvidas campanhas de divulgação sobre:

- NISS na Hora
- Pagamento das prestações sociais por transferência bancária
- Prova Escolar Automática
- Reembolso das Despesas de Funeral
- Parentalidade +Simplex

Para divulgação destas temáticas foram utilizados meios direcionados quer ao público externo, quer ao público interno, como:

- Inserção de notícias em destaque no Portal da Segurança Social, com links para Guias Práticos, passo a passos, formulários, etc.
- Inserção de banners dinâmicos no Portal da Segurança Social, com link para notícias em destaque
- Impressão de materiais de suporte – cartazes, folhetos, monofolhas – para distribuição nos serviços de atendimento da Segurança Social
- Divulgação de vídeos promocionais no SIGÄ – sistema de gestão de filas de espera dos Serviços de Atendimento da Segurança Social

- Envio de mailshots promocionais, através de mailbox institucional, com link para a informação disponível no Portal da Segurança Social
- Divulgação de notícias no suporte digital de comunicação interna ISS Diário

Após implementação no ano de 2018, a campanha de divulgação do Novo Regime dos Trabalhadores Independentes foi objeto, em 2019, de uma monitorização constante da procura, por comparação com os períodos homólogos, tendo-se verificado um aumento de 170%.

O ISS, I.P. promove, ainda, a divulgação das suas atividades através da Plataforma Twitter, fazendo a gestão da respetiva página e marcando presença com periodicidade relevante, tendo atualmente cerca de 3.000 seguidores, entre cidadãos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social.

## 4. Simplex

No âmbito do Simplex+2019, o ISS,IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, mas nas quais colabora.

### 4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

Quadro 72 - Medidas Simplex+2019 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Prestações Familiares + simples	#141 (2017)	Cidadãos	Tornar automático o acesso às prestações familiares, um procedimento que é ainda realizado presencialmente e através de requerimento em papel, ou através da Segurança Social Direta por preenchimento de um formulário em PDF, que transita da mesma forma que o requerimento digitalizado.
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 (2017)	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]
Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line	#164	Cidadãos	Criar serviços na Segurança Social Direta que possibilite aos trabalhadores independentes cumprir com as obrigações declarativas e contributivas através do canal web e consultar em qualquer momento a sua situação.
Pagamento na hora	#165	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para obtenção de documento de pagamento voluntário de contribuições e prestações. Os valores a serem pagos, de contribuições e prestações, são apresentados ao cidadão e à empresa de forma estruturada e conforme a natureza de cada valor.
Fundo de Garantia de Alimentos a Menores + Ágil	#166	Cidadãos	Criar um <i>webservice</i> com os tribunais de modo a obter informação atualizada sobre a manutenção e continuidade do benefício, sua duração e montante mensal. [Medida GSESS com dependência de outros ministérios]
Stop Penhora Bancária na Hora	#167	Cidadãos   Empresas	Criar serviço para gestão online da comunicação e levantamento de penhoras bancárias.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
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.
WiFi no MTSSS	#169	Cidadãos	Alargar a rede de <i>WiFi</i> a todos os organismos do MTSSS e aos atendimentos presenciais da Segurança Social.
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.
Gestão <i>online</i> de planos prestacionais	#173	Cidadãos   Empresas	Disponibilizar na Segurança Social Direta serviços de gestão <i>online</i> dos planos prestacionais no âmbito de dívida em cobrança coerciva. Nomeadamente, pedido de acordos <i>online</i> e acompanhamento do pedido.
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.
Parentalidade + Simples	#176	Cidadãos	Implementar serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.
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.

### Prestações Familiares + simples

Na sequência de candidatura apresentada em 2015 pelo ISS, I.P. à SAMA - a qual foi alvo de aprovação em 2016 - deu-se início aos trabalhos relativos à Operação AGORA. A referida operação contempla 4 subprojectos, sendo que o Subprojeto n.º 1 foi designado “Desmaterialização e automatização do processo de negócio PF”, alusivo ao universo das prestações familiares.

Resumidamente trata-se da conceção de uma nova aplicação informática para tratamento e processamento dessas prestações, introduzindo maior intervenção dos beneficiários no processo (possibilidade de requerimento “automático” após o nascimento e/ou apresentação de requerimento *online* na Segurança Social Direta, bem como receção de notificações via *inbox*) e promovendo a interoperabilidade entre os sistemas de informação da administração pública que contenham a informação relevante para esse efeito, numa ótica de simplificação administrativa.

Em 2017 o referido subprojecto passou a designar-se “Prestações Familiares+ Simples”, procedendo-se ao alinhamento do seu âmbito com o da medida *Simplex* PF+ Simples. Nesse sentido foi dado o enfoque às prestações de Abono de Família para Crianças e Jovens e Abono de Família Pré-Natal, atendendo que estas são as prestações de maior expressão desta área (tanto ao nível do número de requerimentos e beneficiários abrangidos, como também da afetação de recursos administrativos e financeiros), para além da sua atribuição ser determinante para a concessão de outras prestações subsequentes.

As prestações Subsídio Mensal Vitalício e a Bonificação por Deficiência foram retiradas do âmbito desta medida, atendendo a irão ser progressivamente integradas na nova Prestação Social para a Inclusão

Durante o ano de 2018 iniciou-se a primeira fase de exploração (04-12-2018), com a disponibilização na SSDireta, para o cidadão e para as instituições com crianças e jovens a cargo, das seguintes funcionalidades: pedir Abono de Família para Crianças e Jovens; pedir Abono Pré-Natal; pesquisar Prestação para Beneficiário; Detalhe da Prestação; Situação Atual da Prestação.

### **Seg21**

A medida Seg 21 tinha como objetivo a experiencição, através de um projeto piloto num espaço de atendimento em Lisboa, promovendo a modernização e uniformização do atendimento da Segurança Social e ficou concluída após a abertura do referido Serviço, no Edifício Sede, em março de 2019.

### **Novo Portal da Segurança Social**

Esta medida visa 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.

O novo Portal da Segurança Social está completamente desenvolvido e em produção.

### **Gestão do Relacionamento - Visão 360**

Esta medida visa implementar uma 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.

Encontra-se concluído o modelo global de abordagem ao Sistema de Gestão de Relacionamento, tendo sido efetuadas provas de conceito de três plataformas de CRM.

Está em curso o projeto de conceção e definição da Visão 360, nas componentes VIR (Visão Integrada de Relacionamento) e VIN (Visão Integrada e Negócio), bem como a definição de modelo de arquitetura para implementação do Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360.

Irão, agora, ser desenvolvidos os processos de contratação necessário à execução dos trabalhos de implementação resultantes dos estudos levados a cabo, estando prevista inicialmente a conclusão no 3º Trimestre de 2019, mas foi já apresentada uma reprogramação para 3º Trimestre de 2020.

### **Gestão online de conta bancária**

Esta medida visa 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.



Neste momento já estão desenvolvidas as funcionalidades necessárias à implementação deste serviço, estando a decorrer testes de validação e a ser efetuadas correções resultantes desses testes.

Serão ainda realizados os testes finais de validação e acreditação das funcionalidades e migração de dados.

Nesta fase não será incluída a validação da titularidade da conta bancária, uma vez que se aguarda indicação da SIBS quanto à disponibilização do novo serviço.

O prazo previsto de conclusão é o 1º Trimestre 2020.

#### **Pensões + Próximas**

Esta medida visa disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.

No final de 2019, tinham sido realizados 4 pilotos sobre a gestão do pedido de pensão de invalidez, e 4 sessões de sensibilização para colaboradores do CNP e atendimento. Encontra-se ainda em curso o desenvolvimento da integração com SVI e carreira contributiva. Está previsto em seguida um novo piloto e ações de formação.

Estima-se que o prazo previsto de conclusão seja:

- 24 de junho de 2020 – disponibilização do processo de gestão do pedido de pensão de invalidez
- Dezembro de 2020 – disponibilização do processo de gestão do pedido de pensão de velhice.

#### **Pagamento na hora**

Esta medida visa disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para obtenção de documento de pagamento voluntário de contribuições e prestações. Os valores a serem pagos, de contribuições e prestações, são apresentados ao cidadão e à empresa de forma estruturada e conforme a natureza de cada valor.

#### **Fundo de Garantia de Alimentos a Menores + Ágil**

Esta medida visa criar um webservice com os tribunais de modo a obter informação atualizada sobre a manutenção e continuidade do benefício, sua duração e montante mensal. [Medida GSESS com dependência de outros ministérios].

#### **Stop Penhora Bancária na Hora**

Esta medida visa criar serviço para gestão online da comunicação e levantamento de penhoras bancárias.

#### **Alargamento SIATT ao Tutelar Cível**

Esta medida visa 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.

O ponto de situação dos trabalhos concluídos/em curso é o seguinte:



- Fecho de requisitos junto do ISS (falta fechar algumas tipologias) – previsto terminar ainda esta semana;
- Preparação da entrada ISSA e ISSM;
- Início dos desenvolvimentos dos serviços com base no documento técnico de Interoperabilidade elaborado pelo II/ISS após reuniões com o IGFEJ;

O documento técnico ainda está totalmente validado pelo ISS e IGFEJ;

- Início dos desenvolvimentos das funcionalidades Aplicacionais na plataforma SIATT a ser utilizada pelo ISS:
  - Pesquisa Geral de solicitações e Pesquisas Rápidas (Novas, Minhas, Nomeação, Envio Justiça) para facilitar as tarefas a realizar pelos utilizadores;
  - Acesso a Detalhe de Solicitação;
  - Implementação de dois novos perfis Gestor Aplicacional e Negócio.

O prazo previsto de conclusão para cumprimento da medida, foi assumido entre o ISS/II/IGFEJ para entrada de produção em março.

Porém, foram identificados alguns riscos/ constrangimentos que poderão comprometer a data de conclusão, nomeadamente:

- validação, por parte do IGFEJ, dos requisitos finais;
- necessidade de ter que alimentar o sistema da SCML (Necessita de avaliação, para avaliação dos impactos)

#### **WiFi no MTSSS**

Esta medida visa alargar a rede de WiFi a todos os organismos do MTSSS e aos atendimentos presenciais da Segurança Social.

#### **Carreira Contributiva + Integrada**

Esta medida visa 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.

Neste momento, encontra-se em exploração a informação relativa à carreira contributiva na Segurança Social, e em desenvolvimento a funcionalidade para pedir a análise de pedidos de avaliação de carreira pelo utilizador institucional, essencial para o novo sistema de pensões

Prevê-se desenvolver os trabalhos com vista à integração da componente de consulta da carreira no pedido de pensões de velhice.

Esta medida foi considerada como concluída na apresentação dos resultados do Simplex.

- Pedido de validação da Segurança Social e articulação com SIP, entrada em exploração com o pedido de pensão de invalidez
- Componente de consulta para ser integrado na pensão, entrada em exploração com o pedido de pensão de velhice

#### **Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples**

Esta medida visa desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.

#### **Gestão online de planos prestacionais**

Esta medida visa disponibilizar na Segurança Social Direta serviços de gestão online dos planos prestacionais no âmbito de dívida em cobrança coerciva. Nomeadamente, pedido de acordos online e acompanhamento do pedido.

#### **Gestão de Comparticipações na Doença Profissional**

Esta medida visa desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre administrações (ARS e ISS) para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional, contribuindo 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.

Está em curso a elaboração do documento de requisitos que incorpora as regras de negócio, prevendo-se a conclusão e aprovação do documento de requisitos, encontrando-se ainda pendente a resposta da SPMS aos comentários enviados, pelo ISS e II, sobre a versão atual do documento de requisitos.

Não existe, neste momento, previsão de prazo de conclusão, uma vez que só será possível estimar uma nova data após a aprovação do documento de requisitos. A estimativa de trabalhos após esta aprovação será cerca de 6 meses.

#### **Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line**

Esta medida visa criar serviços na Segurança Social Direta que possibilite aos trabalhadores independentes cumprir com as obrigações declarativas e contributivas através do canal web e consultar em qualquer momento a sua situação.

#### **Parentalidade +Simples**

Esta medida visa implementar um serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.

Neste momento encontra-se em exploração os pedidos on-line para os seguintes benefícios: subsídio parental inicial; subsídio por risco clínico e subsídio parental alargado.

Está previsto o início dos trabalhos de desenvolvimento da funcionalidade de subsídio parental – adoção.

Depois da implementação do subsídio parental – adoção é ainda necessário definir os requisitos e implementar o subsídio por assistência a filhos/netos.

Prevê-se a conclusão do subsídio parental – adoção em junho/2020 e no que respeita à assistência a filhos/netos não existe ainda um prazo definido

## 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

Quadro 73 - Medidas Simplex+2019 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	ConheSER+ Plataforma Única Refugiados	#25	Administração Pública	Desenvolver uma plataforma única de gestão de acolhimento de refugiados.
M. das Finanças	AT e SS em linha com IPSS	#54	Associações, Fundações ou Coletividades	Desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), permitindo que a Segurança Social aceda à informação recolhida pelas Finanças.
M. da Administração Interna	<i>Foreign citizen card</i>	#90	Cidadãos	Agregar no cartão de residência a informação equivalente ao Cartão de Cidadão e alargar a sua emissão a todos os estrangeiros que o requeiram - incluindo os do Espaço Schengen.
M. da Economia	Espaço Empresa Online	#227	Empresas	Agregar informação atualmente dispersa e disponibilizar novos conteúdos informativos para as empresas, no contexto do desenvolvimento da vertente informativa online do projeto "Espaço Empresa", nomeadamente: a) Agregar e divulgar um conjunto de soluções de financiamento em vigor no mercado, direcionadas para as diversas áreas de negócio e de investimento empresarial; b) Criar um espaço de divulgação de empresas e de oportunidades de negócios, dirigido a empresas nacionais ou internacionais; c) Disponibilizar uma plataforma para gestão de oportunidades de compra ou venda de negócios e de ativos de empresas em processos de reestruturação e insolvência, em linha com as melhores práticas internacionais.

### ConheSER+ Plataforma Única Refugiados

Esta medida visa desenvolver uma plataforma única de gestão de acolhimento de refugiados.

### AT e SS em linha com IPSS

Esta medida visa desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), permitindo que a Segurança Social aceda à informação recolhida pelas Finanças

### Foreign citizen card

Esta medida visa agregar no cartão de residência a informação equivalente ao Cartão de Cidadão e alargar a sua emissão a todos os estrangeiros que o requeiram - incluindo os do Espaço Schengen.

### Espaço Empresa Online

Esta medida visa agregar informação atualmente dispersa e disponibilizar novos conteúdos informativos para as empresas, no contexto do desenvolvimento da vertente informativa online do projeto "Espaço Empresa", nomeadamente:

- a) Agregar e divulgar um conjunto de soluções de financiamento em vigor no mercado, direcionadas para as diversas áreas de negócio e de investimento empresarial;
- b) Criar um espaço de divulgação de empresas e de oportunidades de negócios, dirigido a empresas nacionais ou internacionais;
- c) Disponibilizar uma plataforma para gestão de oportunidades de compra ou venda de negócios e de ativos de empresas em processos de reestruturação e insolvência, em linha com as melhores práticas internacionais.

#### **Livro Amarelo Eletrónico**

Esta medida visa desenvolver e implementar uma plataforma que permita a submissão e gestão eletrónica de elogios, sugestões e reclamações, resultantes da prestação dos serviços da Administração Pública, independentemente do canal utilizado.

A plataforma eletrónica do Livro Amarelo Eletrónico <https://www.livroamarelo.gov.pt/> mantém-se disponível nos Quiosques de Atendimento ao Cidadão nos Serviços de Atendimento do Entroncamento e de Samora Correia (Centro Distrital de Santarém) permitindo ao ISS,I.P. testar as funcionalidades já implementadas pela AMA,I.P (como por ex. o “encaminhamento”).

Reconhecendo a mais-valia na utilização da plataforma, quer por parte do cidadão quer por parte do ISS,I.P., no processo de gestão de reclamações, no decurso de 2019, o ISS,I.P. identificou e comunicou à AMA, I.P outras melhorias essenciais para o bom funcionamento interno da plataforma (“Gestor de Entidade – gerir *templates* de resposta da entidade”, campos do “elogio”) e reforçou o interesse em alargar esta plataforma a toda a rede de atendimento (cerca de 300 Serviços de Atendimento).

Entre abril e novembro de 2019, a AMA,IP realizou melhorias e correções pontuais a “bugs” identificados pelo ISS,I.P. resultantes do manuseamento da plataforma eletrónica.

Não obstante, em fins de 2019, a plataforma não atingiu ainda o grau de estabilização exigido pelo ISS,IP para a implementação do plano de generalização a nível nacional.

#### **Fiscalização de uma só vez**

A medida «fiscalização de uma só vez», que tem por objetivo harmonizar a atuação dos vários organismos fiscalizadores e promover ações de fiscalizações conjuntas. O outro Protocolo, referente à segunda medida, designada «eventos fiscalizados uma só vez», visa instituir um interlocutor único na Administração Pública que garanta, na realização de eventos, a articulação prévia entre os organismos fiscalizadores. Pretende-se que o interlocutor único interaja com os promotores, sirva de ponto de contacto e elo de ligação com as demais entidades fiscalizadores, evitando que o agente económico tenha de contactar inúmeros organismos aquando da preparação dos eventos.

Estando as várias etapas do processo concluídas, o membro do governo responsável pela área da Economia procedeu- à divulgação das medidas em sessão solene realizada no dia 22 de abril de 2019.

No âmbito desta medida, ao longo do ano 2019, foram realizadas várias ações conjuntas com outras entidades, como a ACT, ASAE, SEF, PSP, AT, ARS, entre outras.

**Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados**

Esta medida visa desmaterializar a referenciação na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), simplificando o processo de sinalização e referenciação da rede, e garantindo a interoperabilidade entre os sistemas de informação da rede, dos hospitais, dos cuidados de saúde primários, da segurança social e dos prestadores.

Os trabalhos são desenvolvidos em 3 fases:

Fase 1 - notificar episódio, reverter e anular episódio

Fase 2 – Fechar episódio

Fase 3 – Registrar admissão e aceitação do valor da comparticipação.

Encontram-se em produção os WS da fase 1. Os da fase 2 e 3 foram desenvolvidos. Fechados requisitos de migração.

O prazo previsto de conclusão é o 1º T 2020.

**Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária**

Esta medida visa uniformizar os modelos de Certificados de Incapacidade Temporária (CIT) e desmaterializar os processos associados à sua emissão (incluindo os novos modelos “Doença Direta” e “Doença Profissional”), promovendo a interoperabilidade entre o Ministério da Saúde e o Ministério da Segurança Social.

Encontram-se concluídos, do lado do II, os desenvolvimentos tecnológicos ao nível dos webservices para supressão dos erros (que não tenham a ver com NISS), aguardando-se agora a disponibilidade da AMA e da SPMS para testes integrados.

Não é, neste momento, possível apresentar uma estimativa para a conclusão da medida, pois encontra-se dependente do Ministério da Saúde.



## CAPÍTULO 3

### Autoavaliação

1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
  - 1.1. Objetivos
  - 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
  - 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
  - 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
    - 1.4.1. Objetivos de Eficácia
    - 1.4.2. Objetivos de Eficiência
    - 1.4.3. Objetivos de Qualidade
2. Plano de Ação do ISS, IP
  - 2.1. Objetivos
  - 2.2. Resultados
3. Comparação de unidades de produção homogéneas
  - 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
  - 3.2. Plano de Ação do ISS, IP
4. Plano de Formação
  - 4.1. Objetivos
  - 4.2. Resultados
  - 4.3. Análise Evolutiva
  - 4.4. Inquéritos de satisfação com a Formação
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes
7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP





## CAPÍTULO 3

### Autoavaliação

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que no seu conjunto fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

No que se refere à avaliação do sistema de controlo interno, foi a mesma considerada no Capítulo 1, no ponto 3.4. (Sistemas de Controlo Interno).

Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o referido no Capítulo 1 a propósito do Planeamento e Estratégia, que 61% das áreas funcionais remeteram ao GPE os seus Planos de Atividades (PAF) com a autoavaliação, efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este terceiro capítulo do Relatório de Atividades 2019, pretende dar cumprimento aos restantes itens e evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

Neste capítulo, proceder-se-á ainda à análise comparada dos Centros Distritais, à análise dos resultados dos inquéritos de satisfação aos colaboradores e aos clientes, à análise de Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

## 1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) agrega três subsistemas. O 1º subsistema, Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), o qual evidencia, conforme artigo 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- A Missão;
- Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objetivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos;
- A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas,
- A avaliação final do desempenho do serviço.

### 1.1. Objetivos

O QUAR do ISS, IP 2019, que se anexa, é constituído por 9 objetivos operacionais monitorizados por 20 indicadores de medida, criteriosamente selecionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas. Os objetivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspetivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

O Quadro seguinte resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

**Quadro 74 - QUAR do ISS, IP 2019: Principais Características**

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	7	25,0%
Eficiência	4	9	60%
Qualidade	2	4	15,0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS, IP 2019 v1.3

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Expressam efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado, medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 75 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2019

EFICÁCIA						PESO:	25%
Objetivos/Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo		
<b>OP1: Estabelecer e desenvolver a cooperação com o setor solidário</b>						<b>Peso:</b>	<b>20%</b>
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	42%	2p.p.	47%	80%	$\{N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } (11/12/n-1)\} * 100$	
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	95%		100%	20%	$\{N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}\} * 100$	
<b>OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						<b>Peso:</b>	<b>40%</b>
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.500	300	8.250	25%	Nº Processos de fiscalização a contribuintes	
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.600	60	1.760	35%	Nº de processos inquérito crime concluídos	
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	95%		100%	40%	$\{N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}\} * 100$	
<b>OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						<b>Peso:</b>	<b>40%</b>
Ind.6	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	80%	4p.p.	88%	50%	$\{N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}\} * 100$	
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99%		100%	50%	$\{N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}\} * 100$	

Fonte: QUAR do ISS, IP 2019 v1.3

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que jogam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 76 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2019

EFICIÊNCIA						PESO:	60%
Objetivos/Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo		
<b>OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						<b>Peso:</b>	<b>10%</b>
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90%		99%	50%	$\{Montante \text{ de dívida de contribuições participado} / Montante \text{ de dívida gerada}\} * 100$	
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	82%		90%	50%	$\{N.º \text{ de processos concluídos} / (N.º \text{ total de processos pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos concluídos})\} * 100$	
<b>OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						<b>Peso:</b>	<b>20%</b>
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	80%		88%	33,3%	$\{N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}\} * 100$	
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	48%		53%	33,3%	$\{N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}\} * 100$	
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	13,2%		14,5%	33,4%	$\{N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito}\} * 100$	
<b>OP6: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 de art.º 16 da LOE (redação provisória)</b>						<b>Peso:</b>	<b>50%</b>
Ind.13	% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	90%		100%	100%	$\{N.º \text{ de trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização até à data em referência}\} / 100$ No final do ano em análise, (N.º de trabalhadores com valorização no mês seguinte)	
<b>OP7: Desenvolver o potencial humano</b>						<b>Peso:</b>	<b>20%</b>
Ind.14	% de trabalhadores com formação	60%		66%	50%	$\{N.º \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação} / (média \text{ mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS})\} * 100$	
Ind.15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91%		100%	25%	$\{N.º \text{ Total de lugares ocupados} / N.º \text{ Total de lugares do DP}\} * 100$	
Ind.16	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	65%		72%	25%	Pontuação obtida no questionário de avaliação de satisfação dos trabalhadores	

Fonte: QUAR do ISS, IP 2019 v1.3

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 77 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2019

QUALIDADE					PESO:	15%
Objetivos/Indicadores	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
<b>GPS: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>Peso:</b>	<b>60%</b>
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80%	88%	10%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos}) * 100$	
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	93%	100%	90%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos o sistema previdencial deferidos}) * 100$	
<b>GPS: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					<b>Peso:</b>	<b>40%</b>
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	72%	79%	60%	$(N^{\circ} \text{ Requerimentos CSI deferidos até 30 dias} / N^{\circ} \text{ Requerimentos deferidos CSI}) * 100$	
Ind.20	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas	92%	94%	40%	$(N^{\circ} \text{ de processos do stock encerrados} / n^{\circ} \text{ de processos do stock a 31/12 n-1}) * 100$	

Fonte: QUAR do ISS,IP 2019 v1.3

## 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR


O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2019 foi de 119%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.






Quadro 78 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos				N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpre	Incumpe			
<b>Eficácia</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>7</b>	<b>25,0 %</b>	<b>28 %</b>
<b>Eficiência</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>9</b>	<b>60,0 %</b>	<b>73 %</b>
<b>Qualidade</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>15,0 %</b>	<b>18 %</b>
<b>QUAR ISS</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>6</b>		<b>20</b>	<b>100,0 %</b>	<b>119 %</b>

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Quadro 79 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR ISS, IP		M12 / 2019	119 %	
			<b>Tx. Realização</b>	<b>Pond.</b>
<b>Eficácia</b>			<b>110 %</b>	<b>25,0 %</b>
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		105 %	20,0 %
OB02	Combater a fraude e evasão contributivas		110 %	40,0 %
OB03	Combater a fraude e evasão prestacionais		105 %	40,0 %
			<b>Tx. Realização</b>	<b>Pond.</b>
<b>Eficiência</b>			<b>122 %</b>	<b>80,0 %</b>
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		122 %	10,0 %
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		122 %	20,0 %
OB06	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE		122 %	50,0 %
OB07	Desenvolver o potencial humano		122 %	20,0 %
			<b>Tx. Realização</b>	<b>Pond.</b>
<b>Qualidade</b>			<b>119 %</b>	<b>15,0 %</b>
OB08	Asegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		119 %	80,0 %
OB09	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		119 %	40,0 %

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Bem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P., calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo DCAE

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Eficácia, com uma ponderação de 25%, agrega 3 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 110%. Regista-se a superação dos objetivos operacionais 2 e 3 e o cumprimento do objetivo operacional 1.

Quadro 80 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia					110 %		25,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Tx. Real.		Pond.
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					<b>105 %</b>		20,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	42,0 %	100 %		30,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %		20,0 %
<b>OB02 Combater a fraude e evasão contributivas</b>					<b>110 %</b>		40,0 %
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	300,0	8.250	7.770	100 %		25 %
Ind. 04 Nº Processos Inquérito crime concluídos	1.600	60,0	1.760	1.771	127 %		35 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	95,8 %	104 %		40,0 %
<b>OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais</b>					<b>119 %</b>		40,0 %
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	4	88 %	83 %	100 %		50,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 %		50,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP



A Eficiência, com uma ponderação de 60%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 122%. Regista-se a superação dos 4 objetivos operacionais.

Quadro 81 - Objetivos de eficiência – Avaliação

Eficiência					122 %	60,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					117 %	10,0 %
Ind. 08 Montante de dívida de contribuições partilhado (em % da dívida gerada)	90 %	0,0	99 %	96,0 %	117 %	50,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluídos âmbitos AS e PF)	82,0 %	0,0	90,0 %	89 %	122 %	50,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					116 %	20,0 %
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	80 %	0,0	88 %	85,3 %	116 %	33,3 %
Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD	47,5 %	0,0	53 %	49,5 %	109 %	33 %
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	13,20 %	0,0	14,50 %	13,6 %	108 %	33,4 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE</b>					125 %	50,0 %
Ind. 13 % Trabalhadores c/ valorização remuneratória no mês seguinte ao termo da avaliação	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB07 Desenvolver o potencial humano</b>					128 %	20,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,0 %	0,0	66,0 %	69 %	138 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	0,0	100 %	94,2 %	109 %	25,0 %
Ind. 16 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	65,0	0,0	72,0	72,18	128 %	25 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Qualidade, com uma ponderação de 15%, suportada por 2 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 119%. Regista-se a superação dos dois objetivos operacionais.

**Quadro 82 - Objetivos de qualidade – Avaliação**

Qualidade					119 %		15,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						60,0 %	
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	0,0	88,00 %	88,5 %	127 %	10,0 %	
Ind. 17a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %	0,0	95 %	92,9 %	115 %	16,0 %	
Ind. 17b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	0,0	90 %	98,8 %	297 %	3,0 %	
Ind. 17c % de requerimentos abono de família com deferimento até 25 dias	75 %	0	80 %	88,1 %	158 %	63,0 %	
Ind. 17d % Requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	0	90 %	92 %	135 %	18,0 %	
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %	0	100 %	98,8 %	114 %	90,0 %	
Ind. 18a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	0,0	95 %	95,3 %	127 %	34,0 %	
Ind. 18b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %	0,0	95 %	98,0 %	140 %	8,0 %	
Ind. 18c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %	0,0	97 %	97,6 %	133 %	38,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						40,0 %	
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	0,0	79 %	85 %	148 %	60,0 %	
Ind. 20 Taxa Redução stock pendências Prestações Diferidas	92 %	0,0	94 %	87,6 %	95 %	40,0 %	
Ind. 20a Taxa Redução stock pendências PD - Nacional	98 %	0,0	100 %	97,1 %	98 %	62,0 %	
Ind. 20b Taxa Redução stock pendências PD - Internacional	83 %	0,0	86 %	75,0 %	90 %	38,0 %	

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No ponto seguinte é apresentado o resultado da análise efetuada às causas de incumprimento dos indicadores e objetivos operacionais que apresentam uma concretização negativa

### 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2019 foram alcançados ou superados os resultados de todos os indicadores de QUAR, à exceção do Ind. 20 cujo resultado ficou ligeiramente abaixo da meta definida, uma vez que não foi possível encerrar a totalidade das pendências identificadas na meta, devido a questões de natureza processual na apresentação dos pedidos das prestações.

Porém, e o que respeita aos objetivos operacionais definidos, foram alcançados ou superados os resultados de todos os indicadores de QUAR.

### 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho



Ao longo do ano 2019 os projetos inscritos em PAISS e QUAR foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2019 e a informação de autoavaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das ações

corretivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projetos que integram o QUAR do ISS, IP 2019. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 63 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2019.

### 1.4.1. Objetivos de Eficácia

#### OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					<b>105 %</b>	20,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	42,0 %	100 % 	80,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 % 	20,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, com desempenho positivo, e apresenta uma concretização de 105%.

Em 2019 foi definido um novo indicador para este objectivo, “% de Protocolos pagos no mês”, de forma a complementar a informação para a mensuração do objectivo.




Pese embora tenham iniciado ainda em 2018 as sessões de trabalho para apresentação do enquadramento, objetivos e metodologias referentes ao novo modelo de acompanhamento das respostas sociais - Projeto MAIRS – estando prevista a implementação deste novo Modelo de acompanhamento ainda nesse ano, esta não veio a concretizar-se uma vez que o MAIRS se encontra pendente de aprovação.

Deste modo, o acompanhamento das respostas sociais continuou a ser efetuado nos moldes já existentes, resultando no acompanhamento de maior número de respostas sociais do que estaria previsto com o MAIRS e em linha com os resultados de anos anteriores.

#### OB 2 Combater a Fraude e Evasão Contributivas

O OB2 (Combater a Fraude e Evasão Contributivas) é composto por 3 indicadores, que apresentam uma concretização positiva de 100%, 127% e 104%, encontrando-se dois cumpridos e um superado.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 111%, com um desvio positivo de 11%

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB02 Combater a fraude e evasão contibutivas</b>					<b>111 %</b>	40,0 %
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	300,0	8.250	7.770	100 % 	25 %
Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.600	60,0	1.760	1.771	127 % 	35 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	95,8 %	104 % 	40,0 %

A superação excessiva do Objetivo Operacional foi determinada pelo resultado do indicador 04 - N.º de Processos de Inquérito Crime Concluídos.

Em 2019 foram concluídos mais 111 processos crime do que o previsto, resultando numa superação excessiva do indicador, o que se ficou a dever-se às acções correctivas introduzidas, nomeadamente à redistribuição de processos entre Unidades, e à deslocalização de inspetores de uns distritos para outros em ordem a melhorar os resultados.



**OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais</b>					<b>113 %</b>	40,0 %
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	4	88 %	83 %	100 %	50,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 %	50,0 %

Este Objetivo Operacional é composto por 2 indicadores que registam resultados positivos, encontrando-se o primeiro cumprido e o segundo superado.

**1.4.2. Objetivos de Eficiência****OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					<b>120 %</b>	10,0 %
Ind. 08 Montante de dívidas de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %	0,0	99 %	96,0 %	117 %	50,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	82,0 %	0,0	90,0 %	89 %	122 %	50,0 %

Este objetivo é composto por dois indicadores que apresentam uma execução positiva de 117% e 122%.

Os processos de participação automática, de dívida de entidades empregadoras, realizados durante o ano 2019 resultam do conjunto de regras/requisitos definidos para este efeito, que limitam a dívida abrangida e o período aos últimos 5 anos. Desde 2018 o processo passou a ser executado por SID – Sistema Integrado de Dívida em substituição de GC – Gestão Contribuições, o que motivou algumas alterações nas fases de execução.

**OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					<b>116 %</b>	20,0 %
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	80 %	0,0	88 %	85,3 %	116 %	33,3 %
Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD	47,5 %	0,0	53 %	49,5 %	109 %	33 %
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	13,20 %	0,0	14,50 %	13,6 %	108 %	33,4 %

O OB5 é composto por 3 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização entre os 108% e os 116%.

**OB 6 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE</b>					<b>125 %</b>	50,0 %
Ind. 13 % Trabalhadores c/ valorização remuneratória no mês seguinte ao termo da avaliação	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	100,0 %

O OB6 é composto apenas por um indicador e encontra-se com uma taxa de realização de 125%.

**OB 7 Desenvolver o potencial humano**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB07 Desenvolver o potencial humano</b>					<b>128%</b>	20,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,0 %	0,0	66,0 %	69 %	138 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	0,0	100 %	94,2 %	109 %	25,0 %
Ind. 16 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	65,0	0,0	72,0	72,18	126 %	25 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores, encontra-se superado com uma concretização de 128%.

A superação excessiva do objetivo, ficou a dever-se à superação dos indicadores 14 e 16, cujas taxas de realização ficaram acima dos 125%.

**1.4.3. Objetivos de Qualidade****OB 8 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>115%</b>	80,0 %
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	0,0	88,00 %	88,5 %	127 %	10,0 %
Ind. 17a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %	0,0	95 %	92,9 %	115 %	16,0 %
Ind. 17b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	0,0	90 %	96,9 %	297 %	3,0 %
Ind. 17c % de requerimentos abono de família com deferimento até 25 dias	75 %	0	80 %	86,1 %	156 %	63,0 %
Ind. 17d % Requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	0	90 %	92 %	135 %	18,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %	0	100 %	96,8 %	114 %	90,0 %
Ind. 18a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	0,0	95 %	95,3 %	127 %	34,0 %
Ind. 18b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %	0,0	95 %	98,0 %	140 %	8,0 %
Ind. 18c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %	0,0	97 %	97,6 %	133 %	58,0 %

Este objetivo é composto por dois indicadores, e seis sub-indicadores, e encontra-se superado com uma concretização de 115%.

A superação excessiva do indicador 17 - % de Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo, ficou a dever-se à taxa de realização de 2 sub-indicadores que ultrapassaram o valor crítico, nomeadamente a % de prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias e a % de requerimentos abono de família com deferimento até 25 dias.

**OB 9 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					<b>126%</b>	40,0 %
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	0,0	79 %	85 %	146 %	60,0 %
Ind. 20 Taxa Redução stock pendências Prestações Diferidas	92 %	0,0	94 %	87,6 %	95 %	40,0 %
Ind. 20a Taxa Redução stock pendências PD - Nacional	99 %	0,0	100 %	97,1 %	98 %	62,0 %
Ind. 20b Taxa Redução stock pendências PD - Internacional	83 %	0,0	86 %	75,0 %	90 %	38,0 %

Este objetivo encontra-se superado, com uma taxa de realização de 126%. Este é composto por 2 indicadores, encontrando-se o primeiro superado e o segundo com uma taxa de realização muito aproximada da meta.

No que respeita ao segundo indicador, o Ind. 20, o resultado ficou ligeiramente abaixo da meta definida, uma vez que não foi possível encerrar a totalidade das pendências identificadas na meta, devido a questões de natureza processual na apresentação dos pedidos das prestações.

## 2. Plano de Ação do ISS, IP

### 2.1. Objetivos

De acordo com o calendário do processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”, o planeamento para 2019 teve como ponto de partida a elaboração do QUAR, em outubro de 2018, bem como os contributos para o Plano de Atividades do MTSS. As propostas remetidas foram enquadradas no Plano Estratégico do ISS,IP para 2017-2019 e precedidas de consulta às áreas funcionais.

Em dezembro de 2018 deu-se continuidade ao processo, com a preparação do PAISS 2019, que teve como ponto de partida a última versão de 2018 dos Planos de Atividades da Áreas Funcionais (PAF). Foi solicitada às Áreas Funcionais a validação ou revisão das metas definidas em Plano Estratégico 2017-2019.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2019 (PAISS 2019) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2017-2019 com metas definidas para o ano 2019 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Foram identificados pelas 18 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 81 indicadores, dando resposta a 23 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 33 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

**Quadro 83 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio		ISS, IP	Cdist
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
1.1	Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	-	-
1.2	Reforçar o combate à pobreza	3	2
1.3	Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	-	-
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	2	-
1.5	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	-	-
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	4	2
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	<b>42</b>	<b>13</b>
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	24	12
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	9	1
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	6	-
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social	3	-
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	2	1
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	7	5
3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	3	1
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
4.1	Desenvolver o potencial humano	1	1
4.2	Recrutar e reter talentos	2	1
4.3	Valorizar a cultura organizacional	2	2
4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2	2
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
5.1	Melhorar a qualidade das instalações	1	1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	3	1
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	2	-

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio			ISS, IP	Cdist
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		1	-
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		3	1
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		1	-
<b>Total Geral</b>			<b>81</b>	<b>33</b>

O Objetivo Estratégico 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social) teve o maior número de indicadores (42), seguido do Objetivo Estratégico 3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) com 12 indicadores.

## 2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2019 encontravam-se com monitorização 81 indicadores dos quais 29 superaram a meta, 38 cumpriram e 8 não a alcançaram, sendo que 6 não tiveram monitorização.

Verifica-se que 89% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2019. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2019, o resultado alcançado foi de 110%, invertendo a tendência de crescimento verificada de 2016 a 2018 (2016 - 107%; 2017 - 112%; 2018 – 123%).

Quadro 84 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas					Total	Conc	
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	2	3	4		9	31 %	
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	1	2			3	113 %	
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens							
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			2		2	58 %	
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário							
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	1	2		4	74 %	
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	15	13	7	4	3	42	114 %
PE2.1 Aumentar a eficiência das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	8	9	4	3		24	100 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	3	1	3	2	9	114 %	
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	3	2	1		6	106 %	
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	1		1	3	138 %	
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	5	4	1	2	12	138 %	
PE3.1 Melhorar a qualidade e a acessibilidade de atendimento	1	1			2	127 %	
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	3	2	1	1	7	118 %	
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1	1		1	3	170 %	
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	4	3			7	111 %	
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1				1	116 %	
PE4.2 Requirir e reter talentos		2			2	103 %	
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1	1			2	113 %	
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2				2	114 %	
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	3	5	2	1	11	103 %	
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1				1	104 %	
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		3			3	108 %	
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	2				2	108 %	
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da Informação no SISS				1	1		
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	1	1	1		3	104 %	
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1		1	84 %	
<b>PAISS ISS</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>110 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: Superado Cumprido Recupervável Incumprido Sem Monitorização

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

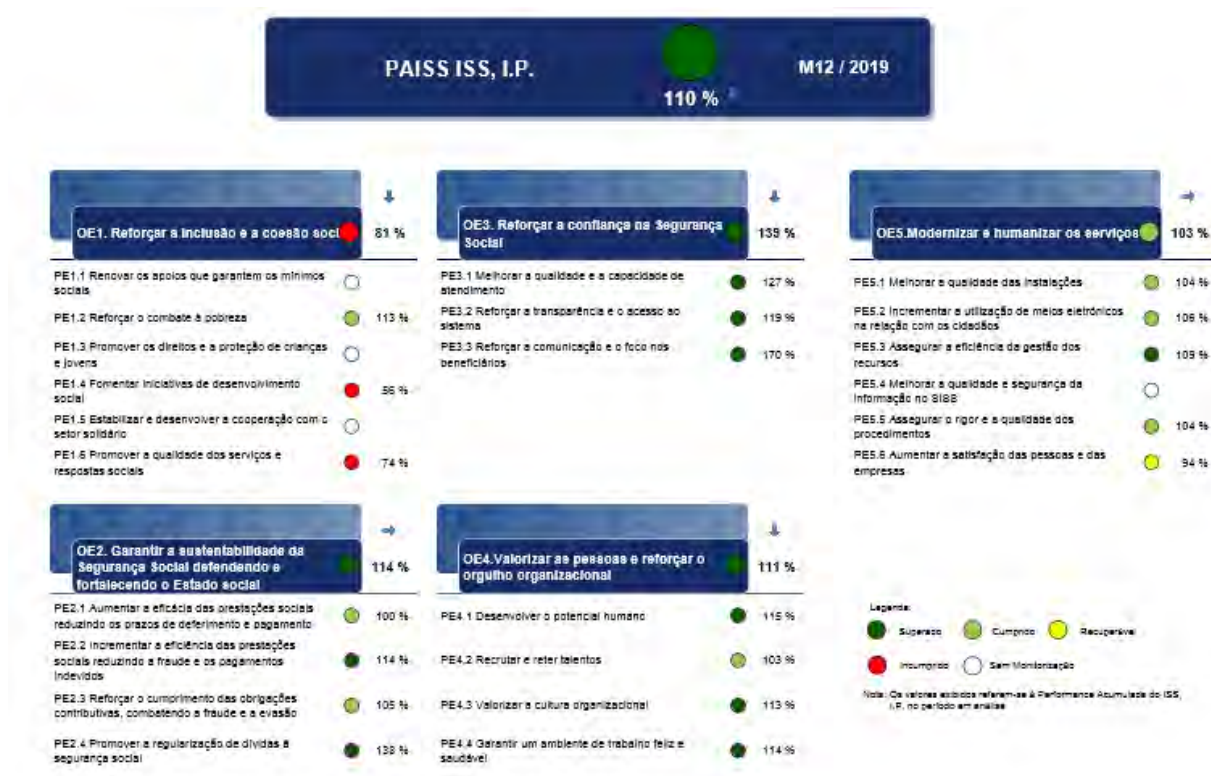
Dos 81 indicadores, 6 não foram considerados no apuramento das concretizações de OE e RN do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2019 de acordo com informação das áreas responsáveis, a saber:



Indicador	Motivo
2.2.7 - N.º de beneficiários RSI verificados	Suspenso em 2019 no DF e transferido para o DPC em 2020
2.2.8 - N.º de beneficiários com majoração monoparental do abono de família verificados	Suspenso em 2019 no DF e transferido para o DPC em 2020
2.4.3 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	Não foi iniciado o processo de notificação em fase pré-executiva
2.3.8 - Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	A UCI não disponibilizou os dados respeitantes à monitorização do indicador.
3.3.2 - % Recursos hierárquicos concluídos até 120du	A monitorização deste objetivo encontra-se suspensa.
5.4.2 - Grau Cumprimento dos tempos de execução dos projetos (Segurança Dados)	Não foi iniciado qualquer projeto em 2019

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 75 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2019.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 110%, oscilando entre 139% do OE3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) e 81% do OE1 (Reforçar a inclusão e a coesão social).



### 3. Comparação de unidades de produção homogéneas

#### 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

Em cumprimento do artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresentam-se os resultados globais e por parâmetros obtidos pelas unidades de produção homogénea do ISS, IP – no caso vertente os 18 Centros Distritais – no que se refere ao grau de cumprimento dos objetivos do QUAR 2019.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 2, 5 e 6, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais.

**Quadro 85 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações**

Parâmetros / Objetivos	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Pond.
<b>Eficácia</b>			<b>25,0%</b>
OB 01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	1	1	33%
OB 02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas	-	-	-
OB 03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	1	1	67%
<b>Eficiência</b>			<b>60%</b>
OB 04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	1	1	33%
OB 05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	-	-	-
OB 06 Desenvolver o potencial humano	-	-	-
OB 07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	1	3	67%
<b>Qualidade</b>			<b>15,0%</b>
OB 08 Assegurar os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	2	60%
OB 09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	1	40%
<b>Total Geral</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS, IP 2019

As concretizações foram harmonizadas, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125 e mínimo de -25%.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 115% em Coimbra e 88% em Bragança.

**Quadro 86 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital**

M12 / 2019	QUAR	EFICACIA	OB01	OB03	EFICIENCIA	OB05	QUALIDADE	OB07	OB08	OB09
Aveiro	101%	92%	75%	101%	103%	104%	99%	103%	104%	
Beja	103%	103%	107%	101%	103%	104%	114%	107%	125%	
Braga	103%	103%	125%	101%	112%	104%	118%	105%	118%	
Bragança	88%	81%	49%	97%	85%	104%	98%	107%	125%	
Castelo Branco	108%	102%	104%	101%	108%	104%	107%	106%	125%	
Coimbra	115%	103%	120%	101%	103%	104%	117%	107%	125%	
Évora	118%	103%	125%	101%	118%	104%	119%	107%	125%	
Faro	113%	106%	117%	101%	110%	104%	117%	107%	122%	
Guarda	100%	105%	114%	101%	108%	104%	114%	107%	125%	
Leiria	113%	105%	114%	101%	112%	104%	114%	106%	125%	
Lisboa	107%	88%	55%	101%	110%	104%	116%	103%	107%	
Portalegre	110%	98%	92%	101%	110%	104%	112%	107%	125%	
Porto	102%	106%	115%	101%	99%	104%	105%	105%	106%	
Santarém	100%	105%	113%	101%	102%	104%	114%	105%	125%	
Setúbal	113%	102%	107%	100%	110%	104%	116%	104%	125%	
Viana do Castelo	97%	104%	110%	101%	90%	104%	101%	100%	125%	
Vila Real	97%	89%	61%	101%	97%	104%	99%	106%	125%	
Viseu	106%	104%	110%	101%	104%	104%	98%	107%	125%	

Objetivos com desdobramento distrital

- OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário
- OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacional
- OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema
- OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)
- OB07. Desenvolver o potencial humano
- OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
- OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas
- OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para o ISS, I.P., referem-se à Performance Acumulada no período em análise. Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (máx=125).

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

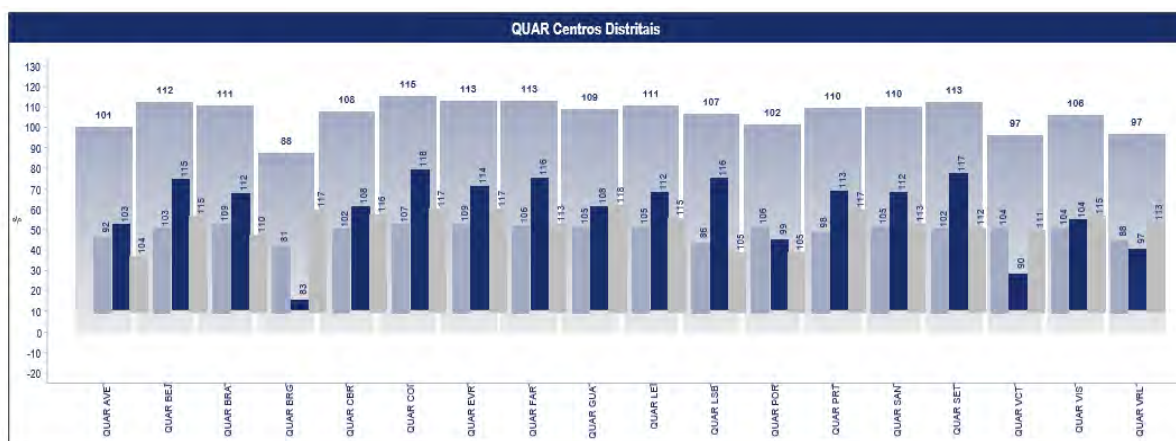
No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 109%, em 2 dos 18 Centros Distritais – Braga e Évora - e um mínimo de 81% em Bragança.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, destaca-se com resultado mais elevado o Centro Distrital de Coimbra, com 118%, e com o valor mais baixo o CDist. de Bragança, com 83%.

No parâmetro Qualidade a concretização variou entre um máximo de 118% em Guarda e um mínimo de 104% em Aveiro.

A figura seguinte permite a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo

**Figura 9 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital**



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

O quadro apresenta os resultados globais e por parâmetro dos 18 Centros Distritais, hierarquizados por ordem de avaliação

**Quadro 87 - Ranking global e por parâmetro**

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Coimbra	115%	Braga	109%	Coimbra	118%	Guarda	118%
Évora	113%	Évora	109%	Setúbal	117%	Bragança	117%
Faro	113%	Coimbra	107%	Faro	116%	Coimbra	117%
Setúbal	113%	Faro	106%	Lisboa	116%	Évora	117%
Beja	112%	Porto	106%	Beja	115%	Portalegre	117%
Braga	111%	Guarda	105%	Évora	114%	Castelo Branco	116%
Leiria	111%	Leiria	105%	Portalegre	113%	Beja	115%
Portalegre	110%	Santarém	105%	Braga	112%	Leiria	115%
Santarém	110%	Viana do Castelo	104%	Leiria	112%	Viseu	115%
Guarda	109%	Viseu	104%	Santarém	112%	Faro	113%
Castelo Branco	108%	Beja	103%	Castelo Branco	108%	Santarém	113%
Lisboa	107%	Castelo Branco	102%	Guarda	108%	Vila Real	113%
Viseu	106%	Setúbal	102%	Viseu	104%	Setúbal	112%
Porto	102%	Portalegre	98%	Aveiro	103%	Viana do Castelo	111%
Aveiro	101%	Aveiro	92%	Porto	99%	Braga	110%
Viana do Castelo	97%	Vila Real	88%	Vila Real	97%	Lisboa	105%
Vila Real	97%	Lisboa	86%	Viana do Castelo	90%	Porto	105%
Bragança	88%	Bragança	81%	Bragança	83%	Aveiro	104%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão



### 3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2019, o grau de concretização dos indicadores foi limitado a 125 e -25%, procedendo-se à uniformização das concretizações sempre que o resultado se apresentou superior ou inferior.

Esta medida, permitiu analisar de forma mais eficaz o desempenho dos 18 Centros Distritais (serviços desconcentrados), comparando os mesmos objetivos previstos no PAISS, com desdobramento para os Centros Distritais. Desta análise apresentaram-se os resultados em 2019, constantes do quadro seguinte:

**Quadro 88 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

M12 / 2019	PAISS	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social	OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	OE5. Modernizar e humanizar os serviços
Aveiro	98 % ↓	99 % ● ↓	101 % ● ⇒	113 % ● ↑	106 % ● ↓	73 % ● ⇒
Beja	114 % ↑	116 % ● ↑	107 % ● ↑	115 % ● ↑	113 % ● ↓	120 % ● ⇒
Braga	116 % ↑	123 % ● ⇒	104 % ● ⇒	113 % ● ↑	116 % ● ⇒	113 % ● ⇒
Bragança	98 % ↓	70 % ● ↓	94 % ● ⇒	93 % ● ↓	107 % ● ↓	125 % ● ⇒
Castelo Branco	114 % ↓	114 % ● ↓	105 % ● ↓	117 % ● ↑	112 % ● ↓	122 % ● ⇒
Coimbra	117 % ⇒	122 % ● ↓	107 % ● ⇒	121 % ● ↑	115 % ● ↑	119 % ● ⇒
Évora	116 % ⇒	124 % ● ⇒	106 % ● ⇒	112 % ● ↑	120 % ● ⇒	120 % ● ⇒
Faro	115 % ⇒	111 % ● ↓	106 % ● ⇒	119 % ● ↑	116 % ● ↓	123 % ● ⇒
Guarda	107 % ↑	116 % ● ↑	106 % ● ⇒	112 % ● ↑	112 % ● ⇒	88 % ● ⇒
Leiria	114 % ↓	118 % ● ↓	106 % ● ↑	116 % ● ↑	113 % ● ↓	118 % ● ⇒
Lisboa	98 % ⇒	67 % ● ↓	101 % ● ⇒	112 % ● ↑	111 % ● ⇒	97 % ● ⇒
Portalegre	107 % ⇒	90 % ● ↑	107 % ● ⇒	111 % ● ↓	115 % ● ↓	114 % ● ⇒
Porto	100 % ↓	114 % ● ↓	100 % ● ⇒	101 % ● ↓	104 % ● ↓	81 % ● ⇒
Santarém	112 % ↓	116 % ● ↓	105 % ● ⇒	115 % ● ↑	110 % ● ⇒	115 % ● ⇒
Setúbal	112 % ⇒	109 % ● ↓	104 % ● ↓	119 % ● ↑	115 % ● ↓	113 % ● ⇒
Viana do Castelo	106 % ⇒	117 % ● ↓	104 % ● ⇒	102 % ● ↑	101 % ● ↓	105 % ● ⇒
Vila Real	102 % ↓	79 % ● ↓	105 % ● ↑	105 % ● ↑	106 % ● ↓	113 % ● ↓
Viseu	110 % ↑	111 % ● ↓	104 % ● ⇒	117 % ● ↑	105 % ● ↓	112 % ● ↑

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; MIn=-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Os Centros Distritais de Coimbra, Évora e Faro são os serviços que apresentam a execução mais elevada, com uma concretização de 117%, 116% e 115% respetivamente, seguidos dos Centros Distritais de Beja, Braga, Castelo Branco e Leiria com 114%.

Globalmente o desempenho foi positivo, com exceção dos Centros Distritais de Aveiro, Bragança e Lisboa que apresentam um desempenho negativo com concretização de 98%.



Quadro 89 - Ranking global e por Objetivo Estratégico

Global		OE1		OE2		OE3		OE4		OE5	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Coimbra	117%	Évora	124%	Beja	107%	Coimbra	121%	Évora	120%	Bragança	125%
Évora	116%	Braga	123%	Coimbra	107%	Faro	119%	Braga	116%	Faro	123%
Faro	115%	Coimbra	122%	Portalegre	107%	Setúbal	119%	Faro	116%	Castelo Branco	122%
Beja	114%	Leiria	118%	Évora	106%	Castelo Branco	117%	Coimbra	115%	Beja	120%
Braga	114%	Viana do Castelo	117%	Faro	106%	Viseu	117%	Portalegre	115%	Évora	120%
Castelo Branco	114%	Beja	116%	Guarda	106%	Leiria	116%	Setúbal	115%	Coimbra	119%
Leiria	114%	Guarda	116%	Leiria	106%	Beja	115%	Leiria	113%	Leiria	118%
Santarém	112%	Santarém	116%	Castelo Branco	105%	Santarém	115%	Beja	112%	Santarém	115%
Setúbal	112%	Castelo Branco	114%	Santarém	105%	Aveiro	113%	Castelo Branco	112%	Portalegre	114%
Viseu	110%	Porto	114%	Vila Real	105%	Braga	113%	Guarda	112%	Braga	113%
Guarda	107%	Faro	111%	Braga	104%	Évora	112%	Lisboa	111%	Setúbal	113%
Portalegre	107%	Viseu	111%	Setúbal	104%	Guarda	112%	Santarém	110%	Vila Real	113%
Viana do Castelo	106%	Setúbal	109%	Viana do Castelo	104%	Lisboa	112%	Bragança	107%	Viseu	112%
Vila Real	102%	Aveiro	99%	Viseu	104%	Portalegre	111%	Aveiro	106%	Viana do Castelo	105%
Porto	100%	Portalegre	90%	Aveiro	101%	Vila Real	105%	Vila Real	106%	Lisboa	97%
Aveiro	98%	Vila Real	79%	Lisboa	101%	Viana do Castelo	102%	Viseu	105%	Guarda	88%
Bragança	98%	Bragança	70%	Porto	100%	Porto	101%	Porto	104%	Porto	81%
Lisboa	98%	Lisboa	67%	Bragança	94%	Bragança	93%	Viana do Castelo	101%	Aveiro	73%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE4 (Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 120% (Évora) e os 101% (Viana do Castelo).

No entanto, é no OE1 (Reforçar a Inclusão e a Coesão Social) que se regista o desempenho mais elevado: 124% - Cdist de Évora.

## 4. Plano de Formação

### 4.1. Objetivos

Mantendo o ISS uma firme aposta no desenvolvimento dos seus recursos humanos e no desenvolvimento das competências transversais e específicas, dos seus trabalhadores, o Plano de Formação pretende satisfazer as necessidades identificadas, centrando-se em respostas formativas reativas e prospetivas, em estreita articulação e alinhamento com a estratégia da organização, proporcionando uma oferta formativa transversal á totalidade das diferentes áreas funcionais.

O Decreto-Lei 86-A/2016 de 29 de dezembro determina que o Plano de Formação deve preferencialmente atender:

- Às políticas de desenvolvimento de recursos humanos e de inovação e modernização administrativas, garantindo uma abordagem prospetiva da atividade formativa;
- Às necessidades prioritárias dos trabalhadores face às exigências dos postos de trabalho que ocupam, aferidas de entre as áreas estratégicas definidas;

c) À identificação de necessidades de formação decorrente do processo de avaliação do desempenho.

O Plano de Formação do ISS, IP para 2019 cumpre, no essencial, o legalmente determinado com exceção do que diz respeito às necessidades de formação decorrentes do processo de avaliação de desempenho, que não foram integradas neste plano.

Por recomendação do Gabinete da Senhora Secretária de Estado da Segurança Social, o Levantamento de Necessidades de Formação foi realizado em simultâneo com a elaboração do Plano de Atividades por área Funcional (PAF) de modo a garantir o alinhamento entre Plano de Formação do ISS, IP e os objetivos de cada área/ serviço e os objetivos e prioridades estratégicas definidas para o triénio 2017-2019.

Assim, o Plano de Formação para 2019 é o resultado das propostas apresentadas pelos responsáveis das diferentes áreas funcionais que, face aos objetivos a alcançar em 2019, indicaram áreas de formação específicas a desenvolver que, na sua perspetiva, e numa abordagem reativa/curativa, visam reparar eventuais lacunas identificadas ao nível da execução dos objetivos da organização e centram-se na resolução de problemas de desempenho que se colocam no imediato ou no curto prazo.

O Plano de Formação de 2019, prevê a realização de 368 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica conforme quadro 92, envolvendo 5.475formandos.

A despesa planeada associada a este Plano de formação foi orçamentada em 186.000€

## 4.2. Resultados

Durante o ano de 2019 foram realizadas 368 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, conforme quadro abaixo.

**Quadro 90 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2019**

Formação	Planeado	Executado
N.º de ações de formação	342	368
Número de Ações Internas	151	262
Número de Ações Externas	191	106
Total de participantes	-	5.475
Volume de formação	-	94.891
Despesa Anual	186 €	54.480 €
Formação Interna	-	51.625 €
Formação Externa	-	2.855 €

Fonte: DRH

Destas 368 ações de formação, foram realizadas 26 ações de formação não previstas no Plano no Plano de Formação inicial. No total de ações de formação, registou-se a participação de 5.475 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 94.891 horas. A despesa com estas ações de formação ascendeu a 54.480 €

**Quadro 91 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio	Planeado			Executado		
	N.º de Cursos	N.º de Ações		N.º de Cursos	N.º de Ações	
		Internas	Externas		Internas	Externas
<b>1 Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>55</b>	<b>11</b>
1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais						
1.2 Reforçar o combate à pobreza				1	1	
1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	12	17	16	2	4	
1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	2		7	6	2	8
1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário						
1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	5	3	15	24	48	3
<b>2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	<b>12</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>89</b>	<b>10</b>
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	4	31	3	10	33	
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	1	2				
2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	5	10	8	8	12	5
2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	2		4	4	44	5
<b>3 Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>6</b>
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	6	19	6	13	33	6
3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema						
3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários				1	12	
<b>4 Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>34</b>
4.1 Desenvolver o potencial humano	13		65	25	26	30
4.2 Recrutar e reter talentos						
4.3 Valorizar a cultura organizacional				1	2	
4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1	1		1		4
<b>5 Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
5.1 Melhorar a qualidade das instalações	2		4	1	2	
5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos						
5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	7		15	1		1
5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1	6		2	2	18
5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	31	62	48	19	41	26
5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas						
<b>Total Geral</b>	<b>92</b>	<b>151</b>	<b>191</b>	<b>119</b>	<b>262</b>	<b>106</b>
		<b>342</b>			<b>368</b>	

Fonte: Plano de Formação 2019

### 4.3. Análise Evolutiva

A partir de 2010, o Plano de formação do ISS, IP passou a integrar uma oferta formativa mais alargada, abrangendo categorias e áreas profissionais que até essa altura não tinham sido contempladas.

Em 2012, no âmbito do Projeto PERFISS- Definição dos perfis de competências no ISS, IP, foram elaborados 50 perfis de formação. A definição dos perfis de formação permitiu ao ISS, IP a execução de Planos de Formação com vista ao desenvolvimento de competências associadas diretamente às atividades desenvolvidas em função do grau de proficiência exigido.

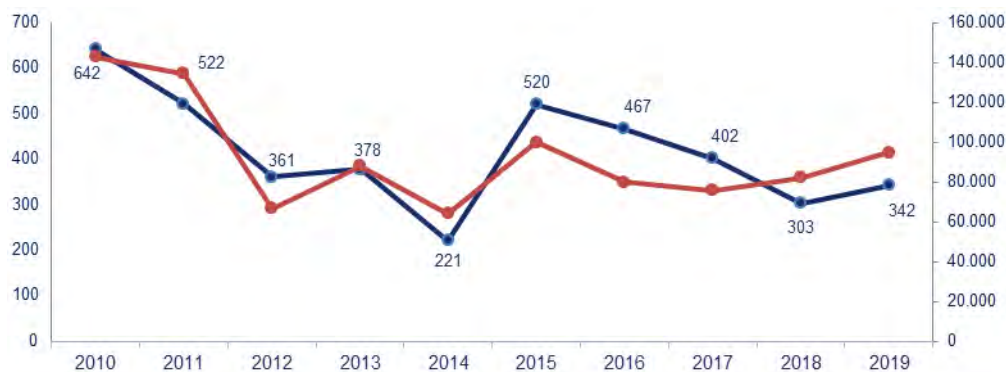
Desde 2012, os Planos de formação do ISS, IP decorrem essencialmente dos seguintes instrumentos:

- do Levantamento de Necessidades de Formação realizado em todos os serviços do ISS, IP, junto dos Dirigentes Intermédios;
- dos Perfis de Competências dos trabalhadores do ISS (PERFISS);
- dos Planos de Ação e QUAR anuais
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

Entre 2010 e 2014 regista-se uma tendência decrescente no número de ações de formação realizadas, que é invertida em 2015 com o aumento de 299 ações de formação que representam uma variação de 135.3% face a 2014.

A partir de 2015 regista-se novo decréscimo no número de ações de formação realizadas, ainda que menos acentuado.

Figura 10 - Evolução do número de ações de formação



Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se nos últimos anos uma tendência inversa relativamente ao número de ações de formação realizadas. Consta-se assim que a partir de 2016 houve uma maior participação dos trabalhadores traduzindo uma maior eficácia e eficiência do plano de formação do ISS, IP.

No ano de 2019 foram realizadas 342 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um aumento de 13% face a 2018, registando-se igualmente um aumento no volume de 15%, confirmando a tendência crescente dos últimos anos.

No que respeita à despesa com formação, registou-se um aumento de 239% em 2019, comparativamente com o ano anterior. Este facto deve-se a uma aposta na renovação de competências através principalmente da formação interna.

Quadro 92 - Formação de recursos humanos

Unidades: n.º, euros e %

Formação	2017	2018	2019	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
N.º de ações de formação	402	303	368	65	21,5%
Plano de Formação	268	190	166	-24	-12,6%
Extra-Plano	134	113	202	89	78,8%
Total de participantes (b)	5.479	4.753	5.475	722	15,2%
Feminino	4.527	3.939	4.591	652	16,6%
Masculino	952	814	884	70	8,6%
Volume de formação	75.619,0	82.315,5	94.890,5	12.575	15,3%
Despesa Anual	84.579,74 €	16.055,75 €	54.480,28 €	38.425	239,3%
Formação Interna	64.073,02 €	15.902,00 €	51.625,28 €	35.723	224,6%
Formação Externa	20.506,72 €	153,75 €	2.855,00 €	2.701	1756,9%

Fonte: Balanço Social 2019

**Notas:**

(b) O n.º de participantes e o n.º de horas inclui não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

#### 4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

O ISS, IP avalia o grau de satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada com base em parâmetros referentes ao funcionamento global do curso.

São aplicados dois questionários distintos para as ações de formação, consoante a tipologia dos cursos definidas em função das horas de formação do curso.

Para as ações de formação com 7 horas ou menos, é avaliada a adequação dos conteúdos às necessidades de formação e da carga horária aos conteúdos. O resultado global é apurado pela média ponderada dos resultados de cada um dos parâmetros, em que a “Adequação dos conteúdos às necessidades de formação”, tem um ponderação de 75% e a “Adequação da carga horária aos conteúdos” tem uma ponderação de 25%.

Nas ações com mais de 7 horas, além dos parâmetros comuns às ações de formação com menos de 7 horas, os formandos são questionados sobre os métodos pedagógicos, a organização da estrutura do programa e a homogeneidade de conhecimentos do grupo. Também nestes questionários, o resultado global é apurado pela média ponderada dos resultados de cada um dos parâmetros, da seguinte forma:

- Adequação dos conteúdos às suas necessidades de formação..... 40%
- Adequação dos métodos pedagógicos..... 15%
- Adequação da carga horária aos conteúdos..... 15%
- Organização da estrutura do programa..... 15%
- Homogeneidade de conhecimentos do grupo..... 15%

Em ambos os questionários a escala de avaliação utilizada é de 1 a 4, sendo que 1 equivale a “nada adequado” e o 4 a “muito adequado”.

Em 2019 a avaliação do grau de satisfação com a formação frequentada só foi realizada nos meses de janeiro a setembro. A partir de outubro de 2019 a aplicação de gestão da formação “Gesformação” deixou de funcionar o que não permitiu o tratamento dos resultados recolhidos com a aplicação dos questionários de satisfação nos meses de outubro, novembro e dezembro.

Os resultados dos inquéritos aplicados durante o ano de 2019 são os constantes do quadro seguinte:

**Quadro 93 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos**

Tipo de ação	Adequação dos conteúdos às suas necessidades de formação	Adequação dos métodos pedagógicos	Adequação da carga horária aos conteúdos	Organização da estrutura do programa	Homogeneidade de conhecimentos do grupo	Índice de Satisfação Global
Igual ou inferior a 7 horas	3,5		2,9			3,2
Superior a 7 horas	3,6	3,4	3,2	3,5	3,4	3,4

Fonte: DRH

## 5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

A satisfação com o trabalho e os seus fatores de influência, tem sido um tema que desperta o interesse das organizações em desenvolver pesquisas, que apontem o grau de satisfação das suas equipas, pois e através dos resultados obtidos que as mesmas podem avaliar as suas ações e estabelecer melhorias, para que assim contribuam para o aperfeiçoamento das condições de trabalho e consequentemente dos seus resultados.

Tal como em 2018, em 2019 foi aplicado um questionário de satisfação aos trabalhadores. Para este processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores, foi disponibilizado ao universo total de trabalhadores do ISS,IP um questionário através da intranet, entre os meses de novembro e dezembro de 2019.

### Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Para este processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores foi disponibilizado, ao total de trabalhadores do ISS,IP um questionário através da intranet, entre os meses de novembro e dezembro de 2019.

O questionário aplicado foi apoiado em 11 dimensões, composto por 75 perguntas, das quais 62 fechadas, 12 abertas e 1 de escolha múltipla. Esta última pergunta, de escolha múltipla, era colocada em complemento às das 11 dimensões referidas e procurava apurar as razões que levariam os inquiridos a quererem sair do ISS.

**Quadro 94 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Dimensão	N.º de Indicadores
Satisfação face à imagem global do Instituto	4
Satisfação face à liderança e comunicação	10
Satisfação face à gestão global do Instituto	10
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	6
Satisfação face a espaços e equipamentos	7
Satisfação face a condições de trabalho	3
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	3
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	4
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	5
Níveis de motivação	8
Avaliação global	2

Foram recebidos e validados 1.812 questionários integralmente respondidos, correspondendo a uma taxa de adesão global de 22,2%, considerando que o ISS tinha 8.154 trabalhadores em exercício de funções no final de setembro.

Tal como em 2018, a participação neste estudo foi amplamente incentivada, com a sua publicitação através dos canais de comunicação eletrónica do ISS, designadamente Intranet e correio eletrónico.

No entanto, apesar do crescimento significativo do efetivo do ISS nos últimos 12 meses (+6%), registou-se um decréscimo considerável da participação neste estudo em 2019 (-26%).

#### Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores

O índice médio global de satisfação dos trabalhadores do ISS em 2019 foi de 68,0%, o que representou uma melhoria de 1,5 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Mais uma vez, posicionámo-nos acima da média das entidades analisadas no âmbito do Observatório Nacional dos Recursos Humanos (59,4%).

Analisando as onze dimensões do inquérito e respetivas questões, verifica-se um crescimento mais significativo na avaliação sobre as dimensões espaços e equipamentos, alimentação, higiene e segurança e motivação. A dimensão sustentabilidade ambiental e social, que também registou melhorias na sua avaliação, foi a única que se situou abaixo dos 60%. No entanto, foram registadas avaliações menos positivas nas dimensões alimentação, higiene e segurança, a sustentabilidade ambiental e social e a gestão global.

**Quadro 95 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	online
Período de realização do inquérito/questionário	25 de novembro a 6 de dezembro
Dimensão da amostra	8154
Taxa de respostas	22,2%
Dimensão	Resultado*
Satisfação face à imagem global do Instituto	70,2%
Satisfação face à liderança e comunicação	66,3%
Satisfação face à gestão global do Instituto	62,1%
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	63,4%
Satisfação face a espaços e equipamentos	64,8%
Satisfação face a condições de trabalho	68,3%
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	74,6%
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	60,3%
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	59,6%
Níveis de motivação	79,0%
Avaliação global	68,0%

**Notas:**

\* Entre parênteses constam os valores: mínimo, média e máximo, do Observatório Nacional de Recursos Humanos.

A dimensão motivação voltou, à semelhança do ano anterior, a ser a melhor classificada, tendo sido a que mais cresceu face a 2018, ganhando ainda mais destaque perante as restantes. Entende-se este resultado como fruto do trabalho desenvolvido no sentido de reforçar os laços entre o ISS e os/as trabalhadores/as, de potenciar a sua imagem e a sua cultura organizacional e de oferecer melhores condições de trabalho, assegurando flexibilidade, igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento.

Tal como em 2018, dentro da dimensão motivação, a aquisição/desenvolvimento de novas competências, a aprendizagem de novos métodos de trabalho e o desenvolvimento do trabalho em

equipa, encontram-se entre as com melhor classificação do inquérito; e as três últimas posições reuniram as ações/medidas de promoção do reconhecimento e recompensa do mérito dos trabalhadores e dos níveis de desempenho mais elevados, as condições físicas de trabalho e as ações de promoção do bem-estar e da saúde.

## **6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes**

Mostrando-se a avaliação da satisfação dos clientes como um exercício fundamental para qualquer organização, o ISS, IP tem implementado um processo de aferição da satisfação do cliente que envolve os diferentes canais de atendimento: telefónico, correio eletrónico e presencial.

O primeiro questionário de avaliação da satisfação dos clientes foi aplicado de modo uniforme em 2004 em toda a rede de atendimento. À época apenas foi avaliado o canal presencial, considerando que os canais não presenciais tinham muito pouca ou nenhuma expressão.

Nos últimos 7 anos foram avaliados de forma sistematizada os três canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento.

O modelo aplicado mantém desde 2004 as questões base, para que possa haver avaliação da evolução da satisfação. São questões que visam a comparação entre canais, bem como, dentro de cada canal de atendimento, a comparação com períodos anteriores.

Muito focado no relacionamento com o cidadão, o questionário inicial - referente ao atendimento presencial - foi construído procurando responder a questões essenciais à especificidade da organização, dos serviços que presta, da sua estrutura orgânica e funcional e à eficácia da sua atuação.

Ainda que as perguntas estejam centradas no desempenho do atendimento, também abordam questões mais abrangentes, que permitem ao ISS, IP atuar nas áreas de negócio do Instituto a melhorar o seu desempenho: “Clareza das cartas que recebe da Segurança Social” (presencial), “Simplicidade dos impressos utilizados” (presencial), “número de vezes que se dirigiu à segurança social para tratar do mesmo assunto” (presencial), “assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?” (telefone), “O tempo de resposta por parte da Segurança Social” (correio eletrónico).

Em 2016, foi introduzida uma nova pergunta nos questionários de avaliação dos serviços de atendimento telefónico e de correio eletrónico: “Qual a probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social/ contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?”, e em 2017 uniformizou-se o questionário de avaliação da satisfação do cliente, tendo conseguido obter-se questões comuns aos 3 canais de atendimento, permitindo assim uma maior comparabilidade entre os mesmos. Em cada questionário, mantiveram-se as questões específicas aplicáveis. O questionário utilizado em 2019 foi o mesmo utilizado nos dois anos anteriores.

Tal como referido anteriormente, este é já o sétimo ano consecutivo em que o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente (DCGC) elabora um estudo da avaliação da satisfação do cliente com três canais de atendimento existentes: presencial, telefone (300 502 502) e e-mail rececionado pela Segurança Social Direta (SSD). É assim dada continuidade a um processo de avaliação que se pretende regular e que é fundamental para o objetivo da excelência, que deve conduzir todas as organizações.



A análise apresentada tem como objetivo monitorizar a qualidade do atendimento da Segurança Social nos seus diversos canais, através da avaliação da satisfação dos clientes com as condições e serviços disponibilizados. Trata-se assim de fazer um mapeamento sobre o atual cenário, no que ao atendimento diz respeito, permitindo-nos a identificação de aspetos críticos, com necessidade de melhoria, mas também um conhecimento mais profundo sobre a forma como atendimento do Instituto da Segurança Social é percecionado por quem a ele recorre.

A metodologia utilizada para a avaliação da satisfação do cliente com o atendimento da Segurança Social suporta-se na realização de inquéritos on-line para monitorizar o canal presencial, o telefone e o e-mail da SSD.

A colaboração do Gabinete de Análise e Gestão da Informação do Instituto da Segurança Social, I.P. que a partir dos NISS recolhidos nos sistemas de suporte ao atendimento (Cisco Finesse e SIGA), fornece os endereços de e-mail dos clientes e do Instituto de Informática, I.P. (II, IP) que envia os emails e disponibiliza os questionários online, foi fundamental para a realização deste processo.

Os resultados são posteriormente recolhidos e compilados sem qualquer identificação dos inquiridos por forma a ser garantida a confidencialidade dos mesmos. Os dados são posteriormente enviados ao ISS, IP para tratamento.

Em termos de universo e taxa de respostas obtidas, na tabela seguinte é possível verificar a situação de cada um dos diferentes canais de relacionamento avaliados:

**Quadro 96 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes**

Canal	Atendimentos		Questionários enviados		Respostas obtidas	Taxa de resposta
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Telefónico	186 069	26,1%	49 019	26,3%	12 358	25,2%
Correio Eletrónico	20 301	2,8%	15 138	74,6%	5 758	38,0%
Presencial	507 684	71,1%	199 419	39,3%	26 273	13,2%
<b>Total</b>	<b>714 054</b>	<b>100,0%</b>	<b>263 576</b>	<b>36,9%</b>	<b>44 389</b>	<b>16,8%</b>

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Presencial, com 26.273 respostas, seguido do Telefónico que obteve 12.358 respostas e finalmente o Correio eletrónico que obteve 5.758 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi manifestamente mais elevada, passando de 8,3% em 2018 para 16,8% em 2019.

De forma resumida, deixamos uma avaliação global dos resultados obtidos em 2019, relativamente à satisfação dos Clientes da Segurança Social nos 3 canais de atendimento - presencial, telefone e e-mail da SSD -, concluindo-se que, apesar de algumas oscilações, não se verificam significativas alterações.

No ano de 2019 calculou-se um índice de satisfação por canal de atendimento, tendo em conta os drivers comuns de avaliação, devidamente ponderados, tal como se apresentam nos quadros seguintes. No quadro 99, apresentam-se os resultados da ponderação de cada canal tendo em conta a respetiva amostra. Houve um aumento da ponderação do canal telefone que passou de 21,9% para 27,8% em 2019, bem como do canal email que passou de 12,6% para 13,0%. Em sentido inverso, verificou-se uma

redução da ponderação do canal presencial (59,2%). O Índice de satisfação resulta da aplicação da ponderação a cada driver, quadro 100, tendo em conta o peso relativo que lhe foi atribuído.

**Quadro 97 - Ponderação dos resultados dos drivers**

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	12 358	27,8%
Correio Eletrónico	5 758	13,0%
Presencial	26 273	59,2%

Fonte: DCGC

**Quadro 98 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal**

Indicador	Peso
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	30%
Tempo de espera até ser atendido/respondido	30%
Simpatia e cortesia do atendedor	20%
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	20%

Fonte: DCGC

### Atendimento telefónico

Para a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social (300 502 502), foi aplicado um questionário online, através do envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico, registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

O inquérito foi enviado para um total de 49.019 contactos, dos quais se obtiveram 12.358 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 25,2%, a qual sofreu um significativo aumento em comparação com o ano anterior, em que se ficou nos 13,1%.

**Quadro 99 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2017	2,7	3,7	3,6	3,4	3,0	3,3
2018	3,1	3,9	3,5	3,4	2,9	3,4
2019	2,8	3,8	3,5	3,4	2,9	3,3

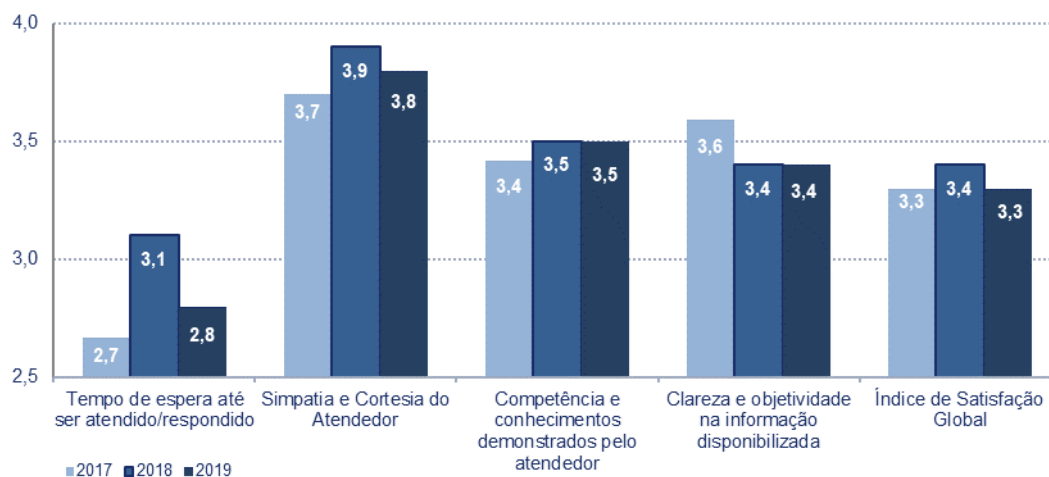
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Os principais objetivos foram a aferição do Índice de satisfação global com este serviço, tempo de espera até ser atendido/respondido, a simpatia e Cortesia do Atendedor, a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor, a Clareza e objetividade na informação disponibilizada, e o grau de resolução da questão que originou o contacto.

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social, apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes e sendo a sua maior fragilidade o tempo de espera até se ser atendido.

Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto



O grau de satisfação com o atendimento é medido considerando que 5 significa completamente satisfeito e 1 significa completamente insatisfeito. Verifica-se que, no último triénio todos os indicadores são, em média, inferiores a 4. Estes resultados podem dever-se à alteração do método, em que anteriormente os inquéritos eram realizados em conversação com o cliente por telefone e atualmente são realizados apenas pelo cliente, mediante o preenchimento de um questionário online.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o principal motivo de contacto com a Linha Segurança Social, em 2019, foi efetuar um pedido de informação. Estes resultados demonstram ainda que 56,7% dos clientes entrou em contacto mais do que uma vez para tratar do(s) assunto(s), o que poderá ser um indicador de que na grande maioria das vezes a resposta a dar ao cliente não é efetuada logo no primeiro contato.

Em 2019, o parâmetro que regista menor índice de satisfação é o do “Tempo de espera até ser atendido/respondido”, que conta com 2,8, em 2019, reduzindo 0,3 em relação a 2018 (3,1).

Porém, a maioria dos clientes da Linha Segurança Social (44,3%) continuam a ver como alternativa ao esclarecimento por telefone, a ida a um serviço de atendimento presencial. Considerando que a resolução e esclarecimento do motivo do contacto é o único meio de aliviar a pressão da procura sentida por muitos serviços, a aposta no centro de contacto deve ser entendida como uma forma de prestação de um serviço célere e cómodo ao cidadão, mas também um meio de fazer face aos constrangimentos de pessoal sentida por alguns serviços de atendimento presencial.

#### Atendimento por correio eletrónico

Este canal de atendimento abrange os pedidos de informação formulados via e-mail, através do e-mail estruturado disponível na Segurança Social Direta (SSD). Esta forma de contacto pressupõe o registo prévio na SSD, o que permite aos serviços ter um contacto autenticado, possibilitando desta forma o envio de informação pessoal, que em muitos casos só pode ser dada ao próprio.

Para realizar a avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

**Quadro 100 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico**

Ano	Satisfação com os principais <i>Drivers</i>						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Facilidade de acesso ao contacto	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2017	2,8	3,3	3,0	2,8	3,4	2,4	3,0
2018	2,5	3,4	3,0	2,8	3,4	2,3	2,9
2019	2,1	3,1	2,8	2,6	3	2,2	2,6

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Em 2019, foram enviados inquéritos eletrónicos por e-mail num total de 15.138, tendo sido recebidas 5.758 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 38%, superior à verificada em 2018, que ficou nos 32,8%. O inquérito foi enviado pela caixa de correio eletrónico [segurancasocial@seg-social.pt](mailto:segurancasocial@seg-social.pt), a todos os clientes a quem foi dada uma resposta no mês de maio de 2019.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da Segurança Social Direta, a avaliação em 2019 (2,6) ficou ligeiramente abaixo da registada em 2018 (2,9).

O canal correio eletrónico, disponível através da Segurança Social Direta, apresenta como fatores mais valorizados, a facilidade de acesso e a Simpatia e Cortesia do Atendedor, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes.

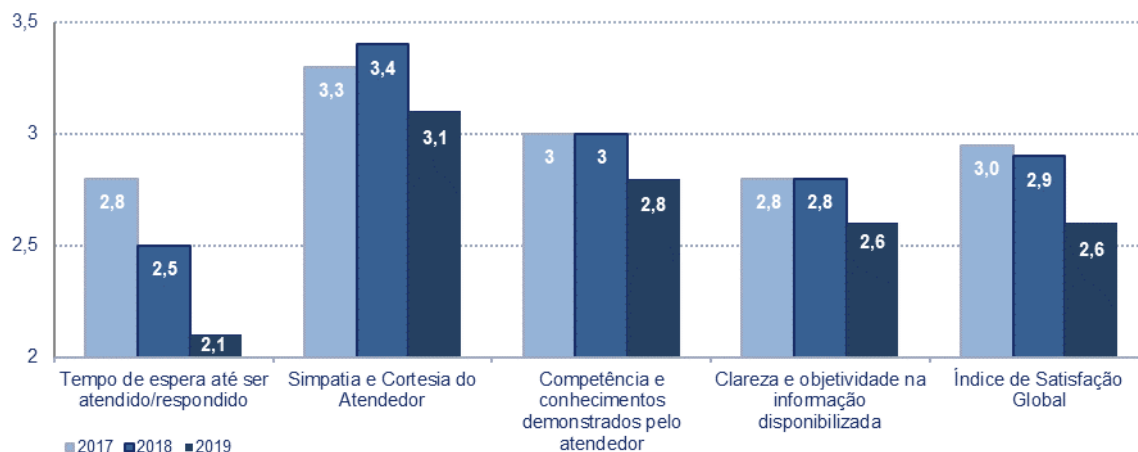
Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no geral resultados médios, sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar”.

Da informação obtida, verifica-se uma descida mais acentuada no índice de satisfação global, face a 2018, à semelhança do que se tinha verificado em 2017, contrariando a evolução de 2015 para 2016, em que se verificou uma subida na satisfação com o serviço prestado.

No ano em análise todos os indicadores são, em média, inferiores a 3, verificando-se uma ligeira descida face ao ano anterior no que diz respeito aos indicadores analisados. As maiores descidas do índice de satisfação prendem-se com tempo de espera até ser atendido/respondido, e a simpatia e cortesia do atendedor. Esta redução dos níveis de satisfação com o e-mail poderá, ainda, ser justificada pela alteração aplicacional implementada desde novembro 17 que trouxe inúmeros constrangimentos e que reduziu de forma significativa a celeridade de resposta.

A possibilidade de anexar documentos através da Segurança Social Direta, medida há muito esperada, foi implementada em setembro de 2018, com ganhos para o cidadão e empresas que podem remeter um documento ou meio de prova juntamente com o seu pedido, agilizando o seu tratamento e reduzindo-se o tempo de resposta à solicitação do cliente. Para todos os casos em que não é possível dar resposta de imediato ao cliente, porque se verifica a necessidade de documentos adicionais, a análise do processo pelo Serviço competente, ou a realização de uma transação não atribuída à equipa de tratamento de e-mails da SSD, é enviada uma resposta ao cliente informando que o seu pedido foi encaminhado para o respetivo Serviço que o irá tratar.

Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico



Continuam a ser desenvolvidas ações para aumentar a capacidade de resposta da equipa de tratamento de emails, com vista ao aumento de resolução ao primeiro contacto com consequente redução do tempo de resposta e aumento da satisfação do cliente com este canal, prioritário para o ISS, IP.

#### Atendimento presencial

A avaliação do desempenho do atendimento presencial envolve uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no Sistema de Informação da Segurança Social, por forma a identificar os destinatários.

A metodologia que voltou a ser aplicada neste ano, passa pelo envio de um questionário estruturado, por e-mail, aos clientes que tendo sido atendidos num determinado período temporal e estando registados no SIGA, dispõem de endereço eletrónico. Foram efetuados um total de 199.419 contactos, dos quais se obtiveram 26.273 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 13,2%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Cliente com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

Quadro 101 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e cortesia do atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e Objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	
2017	3,2	3,8	3,7	3,6	3,6	3,5
2018	3,8	3,9	3,8	3,7	3,5	3,7
2019	3,3	3,9	3,8	3,7	3,5	3,6

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

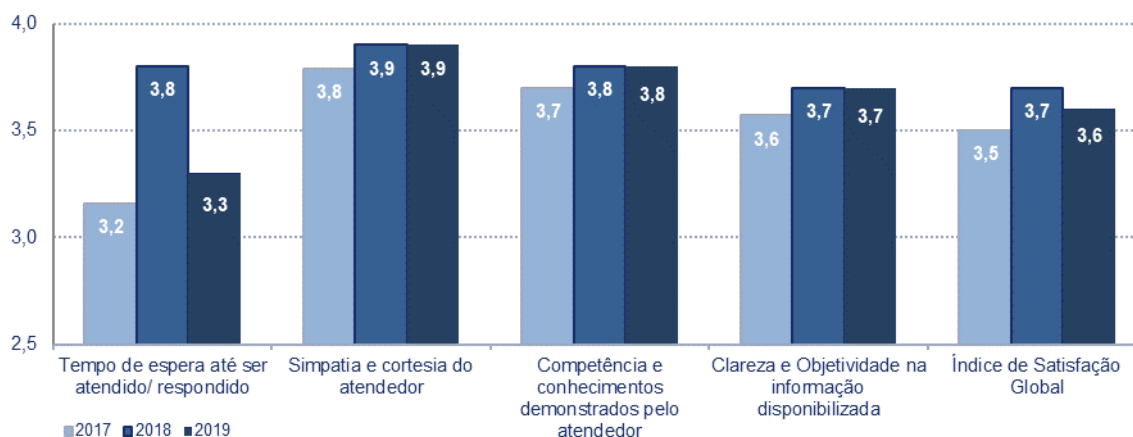
Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se, À semelhança do no anterior, a simpatia/cortesia do atendedor e a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor.

No que se refere à satisfação com a informação, a *Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões* foi o aspeto mais valorizado (3,3).

Da informação obtida, verifica-se que houve um ligeiro decréscimo no nível de satisfação global, sendo o resultado de 3,6 em 2019, tendo sido de 3,7 em 2018.

No que respeita à resolução dos assuntos, à semelhança do que sucedeu na Linha Segurança Social e por e-mail da Segurança Social Direta, continua a verificar-se que em muitos casos (53,5%) é necessária mais do que uma deslocação aos serviços de atendimento da segurança social para a resolução de um mesmo assunto. Por um lado, esta necessidade justifica-se pelo facto de os clientes não disporem de toda a informação/documentação necessária à resolução do assunto na primeira deslocação aos serviços. Reconhece-se igualmente alguns constrangimentos internos, quer de recursos humanos, quer de aplicações informáticas, que não permitem o esclarecimento e/ou resolução do assunto no primeiro contacto.

**Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial**



Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 38,9% dos atendimentos desta natureza se realizam para entrega de requerimentos e/ou documentos e 12,5% para pedidos de declaração, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (51,4%) e que 89,2% dos clientes inquiridos desse mesmo canal de atendimento já acederam à Segurança Social Direta. Verifica-se assim que, se aumentarmos o registo de requerimentos e documentos e o pedido de declarações feitos pelo próprio na Segurança Social Direta, conseguiremos diminuir proporcionalmente o número de atendimentos presenciais.

#### **Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento**

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

Desde 2018, com a uniformização dos questionários foi possível efetuar uma comparação do nível de satisfação nos vários canais. Esta agregação foi efetuada tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados dos drivers comuns aos 3 canais, devidamente ponderados face ao número de respostas por canal.

**Quadro 102 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes  
- Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial**

Ano	Satisfação com os principais <i>Drivers</i>					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2017	3,0	3,7	3,5	3,4	3,3	3,4
2018	3,5	3,8	3,6	3,5	3,2	3,5
2019	3,0	3,8	3,6	3,5	3,2	3,4

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O questionário com maior representatividade nas respostas foi o do atendimento presencial, com 26.273 respostas, seguido do centro de contacto que obteve 12.358 respostas. O questionário ao atendimento através do correio eletrónico obteve 5.758 respostas.

É de salientar que o número de respostas aos questionários em 2019, 44.389 respostas no total, foi 57% superior à verificada em 2018 (19.128 respostas no total), contribuindo para este aumento as respostas recebidas de todos canais - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial.

## 7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP

O Manual de Processo de Autoavaliação do ISS, IP foi revisto tendo por base a definição de procedimentos que permitam ao ISS, IP desenvolver o exercício de autoavaliação independentemente do referencial (ex; FQM, CAF).

Na sequência do Aviso n.º 3/SAMA2020/2016, o ISS, I.P apresentou uma candidatura à Implementação da CAF (*Common Assessment Framework*) na AP (Candidatura A).

Em 2019 foram desenvolvidas as atividades relativas ao planeamento do processo de autoavaliação, nomeadamente:

- Revisão do cronograma de atividades
- Revisão dos requisitos técnicos para o caderno de encargos;
- Solicitação de abertura do processo de contratação

Atualmente o processo encontra-se em fase de adjudicação, na sequência do concurso para aquisição de serviços de consultoria.





## **CAPÍTULO 4**

### **Balço Social**

1. Recursos Humanos
2. Remunerações e Encargos
3. Higiene e Segurança
4. Formação Profissional
5. Relações Profissionais



## CAPÍTULO 4

### Balanço Social

Neste capítulo apresentam-se de forma sucinta os principais resultados apresentados no Balanço Social do ISS, IP, para 2019, composto por 5 capítulos e apresentado no Anexo 8.

#### 1. Recursos Humanos

A caracterização dos Recursos humanos do ISS, IP, já abordada no ponto 3.2.1. nos seus aspetos predominantes, encontra-se refletida no quadro seguinte.

**Quadro 103 - Breve caracterização dos recursos humanos**

Recursos Humanos	2019		
	Fem	Masc	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.201	517	3.718
Técnico Superior	2.405	418	2.823
Assistente operacional	301	101	402
Dirigentes	649	229	878
Outros	277	98	375
<b>Total</b>	<b>6.833</b>	<b>1.363</b>	<b>8.196</b>

Fonte: Balanço Social

O efetivo do ISS, IP, contava com 8.196 trabalhadores no final de 2019, mais 4% do que no final de 2018 (7.909), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.833), que representa 83% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira de Assistente Técnico, com 3.718 trabalhadores, representando 45% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.823 trabalhadores, e representando 34% do total de efetivos.

A carreira de Assistente Operacional registou uma redução de 23 trabalhadores. Com 402 trabalhadores, em 2019, representa 5% do total de efetivos.

No que respeita aos Dirigentes (Superiores e Intermédios), verificou-se um aumento em 2019, porém continuam a representar 11% dos efetivos.

De salientar, ainda, 769 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 75 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevalecente a flexível, que se aplicou a 74% dos trabalhadores em 2019. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário (11%) e a Jornada Contínua (6%), que mantêm o peso face a 2018.

No que respeita às ausências, o motivo predominante são as ausências por doença (79%) seguidas das ausências relativas à parentalidade (9,5%). Situação em tudo idêntica à de 2018.

## 2. Remunerações e Encargos

À semelhança dos anos anteriores, em 2019 a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (65,88%), auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500 €, ao passo que 25,95% dos trabalhadores auferiam entre 1.500 € e 2.500 €. Apenas 8% dos trabalhadores do ISS, IP auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500 € em 2019.

Os encargos totais com pessoal situaram-se ligeiramente acima dos 216.000.000 € em 2019, o que representou um aumento de 6% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 26.405,66€ – aumentou cerca de 2,7% em 2019, por comparação com o ano anterior.

## 3. Higiene e Segurança

Em 2019 registaram-se 132 acidentes de serviço, um aumento de 10% face aos 120 registados em 2018. Este acréscimo traduziu-se num total de dias de baixa de 11.682, mais cerca de 30% do que em 2018 (8.261 dias).

Tal como em 2018, em 2019 não houve gastos na prevenção de acidentes e doenças profissionais.

## 4. Formação Profissional

Em 2019 verificaram-se 12.829 participações em ações de formação profissional, um acréscimo de cerca de 20% face ao ano anterior.

**Quadro 104 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção**

Tipo de ação/duração	<30 horas	30-59 horas	60-119 horas	>120 horas	Total
Internas	9.515	91	8	0	9.614
Externas	3.101	110	4	0	3.215
<b>Total</b>	<b>12.616</b>	<b>201</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12.829</b>

Fonte: Balanço Social

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 16.055€ em 2018 para 54.480€ em 2019, significando um aumento de 239%.

## 5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2019 registaram-se 25 processos disciplinares com decisão, o que representa um decréscimo de 2 processos face a 2018.

Em 2019, 2.101 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 2.201 do ano 2018, representando um decréscimo de 4,8%.

## **CAPÍTULO 5**

### **Avaliação Final**

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social
2. Breve Análise dos Resultados
3. Autoavaliação
4. Menção qualitativa proposta



## CAPÍTULO 5

### Avaliação Final

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço. Refere-se que a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados consta do ponto 3.2 do Capítulo 2 e as sugestões de melhorias do ponto 3.4 do mesmo capítulo.

#### 1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 14 - Evolução da Despesa

A despesa global (escala da direita) registou uma tendência crescente entre 2010 e 2013, verificando ligeiros decréscimos nos anos de 2014 e 2015. A partir de 2016 volta a registar aumentos.

Se excluirmos os subsídios (montantes transferidos para municípios no âmbito das CPCJ) e as transferências de capital (montantes transferidos para IPSS no âmbito dos programas PARES, PAIES, ex-PIDDAC IPSS), a despesa apresenta uma tendência decrescente desde 2005. Em 2019, continua a verificar-se um movimento ascendente, que iniciou em 2017, decorrente do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) e do contrato de arrendamento da nova sede dos Serviços Centrais do ISS, IP.

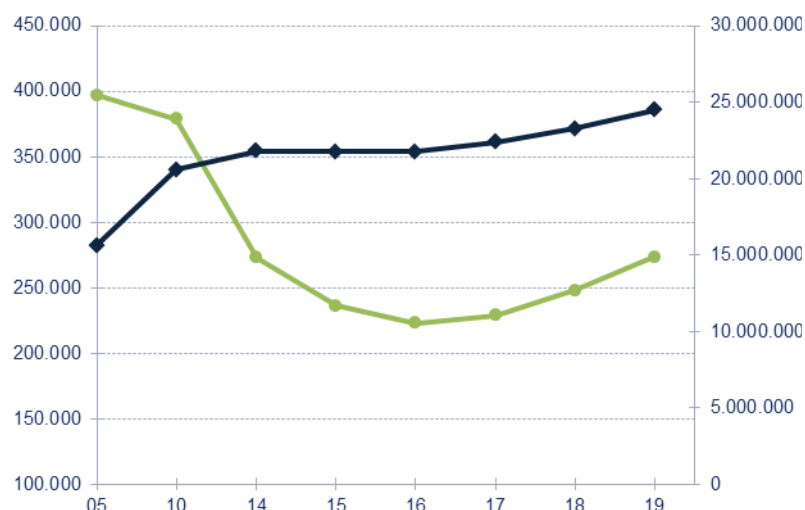


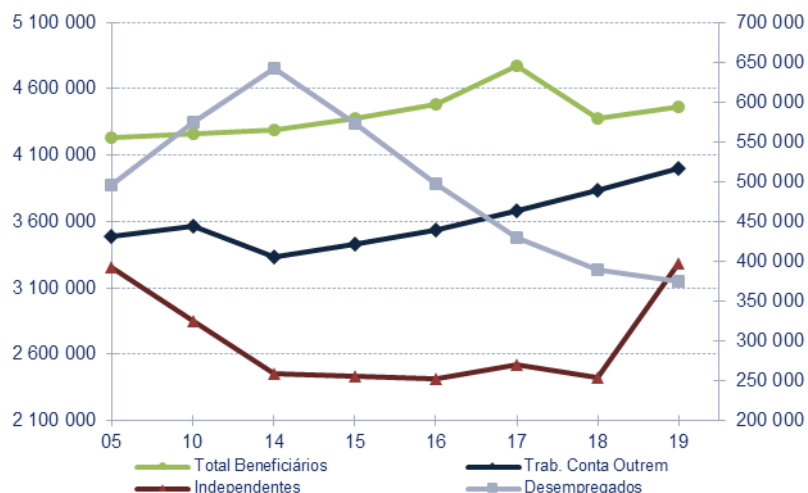
Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo anual até ao ano 2014, ano a partir do qual começou a aumentar gradualmente.

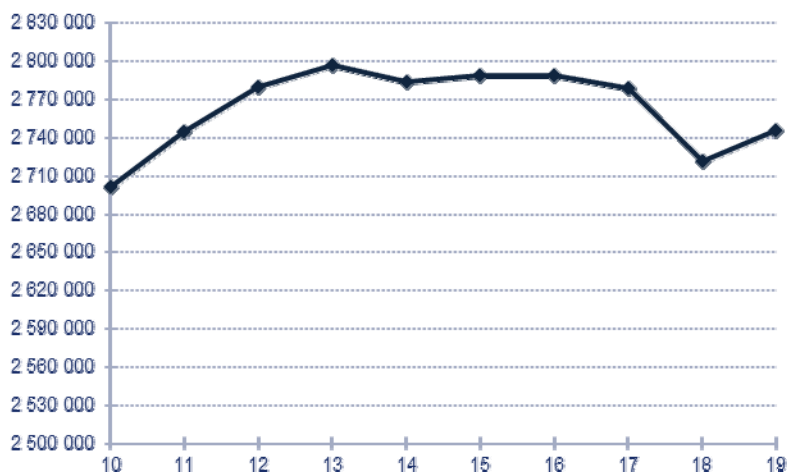
Comparando os dois últimos anos, verifica-se um aumento de 6,4% no número de beneficiários ativos. O número de trabalhadores por conta de outrem mantém sofreu um ligeiro decréscimo em relação a 2018, de 0,2%.

No que respeita aos trabalhadores independentes, verifica-se um significativo aumento em 2019 de 56,4% face ao ano anterior.

Quanto aos desempregados seguem a tendência verificada desde 2013, com um decréscimo de 3,5% face a 2018.



**Figura 16 - Evolução do número de pensionistas**



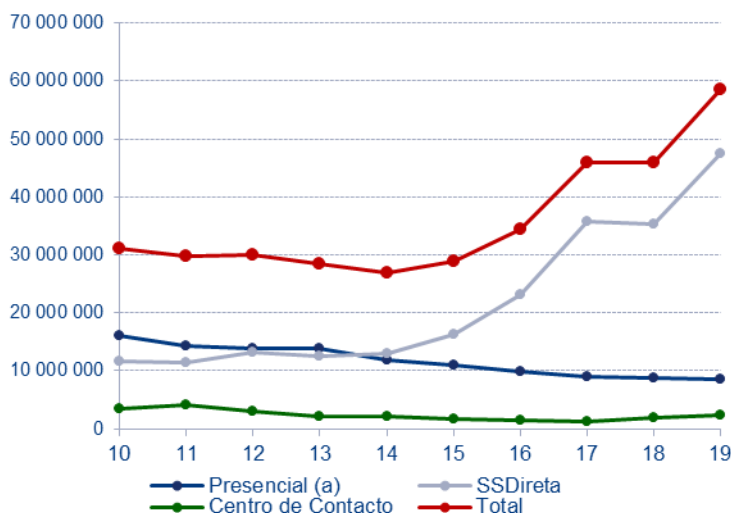
Em 2019 registou-se um acréscimo de 0,9% no número global de pensionistas.

Este acréscimo foi essencialmente influenciado pelo aumento de 7,0% do número de pensionistas de invalidez, face a 2018.

Esta prestação vinha a evidenciar uma tendência decrescente nos últimos anos, justificada em grande parte pela passagem dos beneficiários da pensão social de invalidez e pensão de invalidez dos regimes transitórios dos trabalhadores agrícolas para a Prestação Social para a Inclusão.

Porém, esta tendência foi invertida em 2019, verificando-se um aumento do número de pensionistas nas 3 categorias: velhice, invalidez e sobrevivência.

**Figura 17 - Evolução do número de atendimentos**

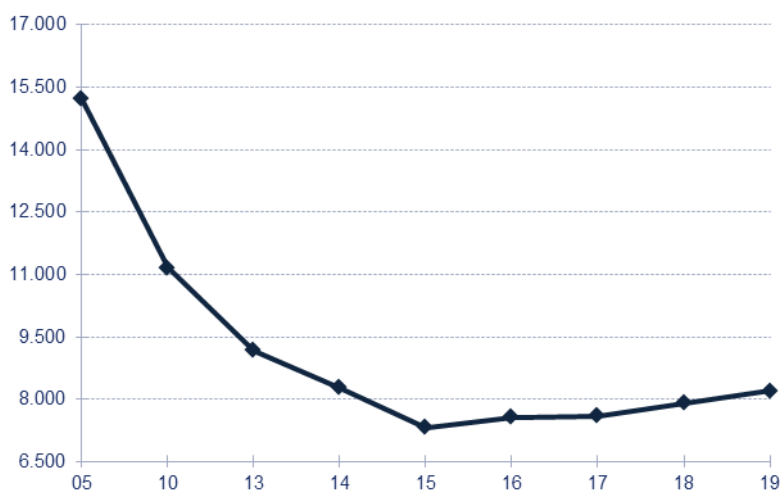


O número total de atendimentos em 2019 registou um significativo aumento 27% face a 2018. Este aumento está diretamente relacionado com os canais não presenciais, e vem manter a tendência ascendente que tinha sido quebrada em 2018, mas que se verificava desde 2015.

Efetivamente, apenas se verificou uma pequena redução no n.º de atendimentos no Atendimento Presencial, de -3,0%, face ao ano anterior.

Já no que respeita à SSDireta e ao CContacto, verificou-se em 2019 um acréscimo de 35% e 25%, respetivamente, face aos atendimentos referentes a 2018.

**Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos**



Desde 2005, que o número de recursos humanos vem verificando uma tendência decrescente, tendo reduzido 54% entre 2005 e 2015.

Os anos de decréscimo mais acentuado foram em 2006 (-7%), 2007 (-9%) e 2011 (-11%).

Em 31 de dezembro de 2016, o ISS, IP viu finalmente invertida essa tendência, contando com 7.561 trabalhadores, mais 243 do que em 2015.

Em 2019, regista-se novo aumento no n.º de recursos humanos, registando-se um acréscimo de 3,5% (287RH), face a 2018.

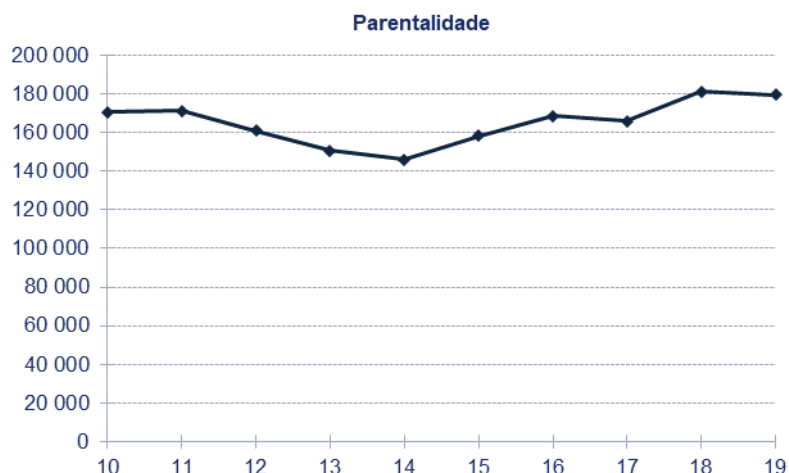


Figura 19 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

O regime de proteção na parentalidade foi aprovado pelo Decreto-lei n.º 91/2009. Durante o ano de 2009 verificou-se a coexistência deste novo regime com o anterior regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção, pelo que se apresenta a evolução apenas a partir de 2010.

De 2010 a 2014 verifica-se uma tendência decrescente no n.º de beneficiários com prestações de parentalidade. Essa tendência verifica uma inversão em 2015 mantendo-se crescente nos anos de 2015 e 2016. Em 2017, volta a registar-se um decréscimo de 1,5% face a 2016.

No ano 2018 verifica-se um crescimento de 9,3% face ao ano de 2017. Já em 2019 a tendência volta novamente a ser decrescente, verificando-se uma variação em relação ao ano anterior de 0,9%.

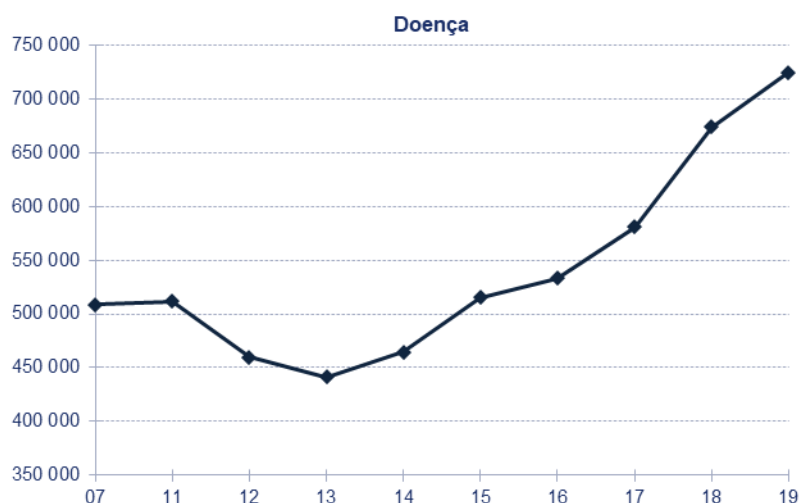


Com diversas oscilações entre 2007 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2017 mais acentuada, com um crescimento de 9% face a 2016.

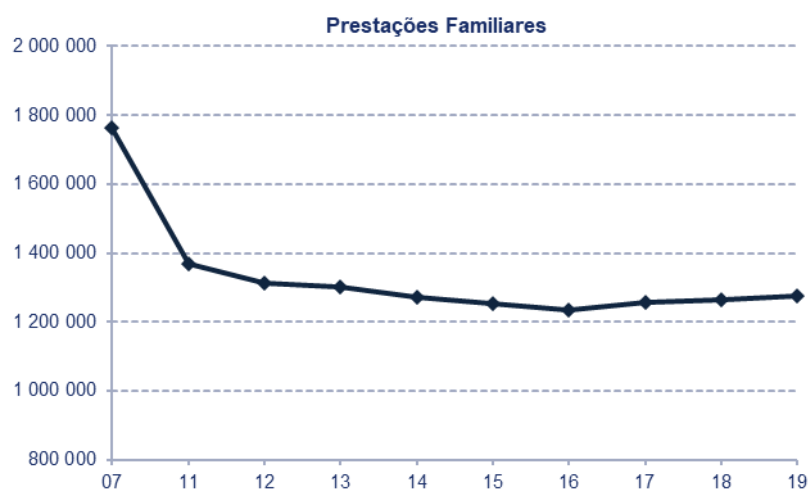
Em 2018, registou-se um acentuado crescimento de 15,9% face a 2017.

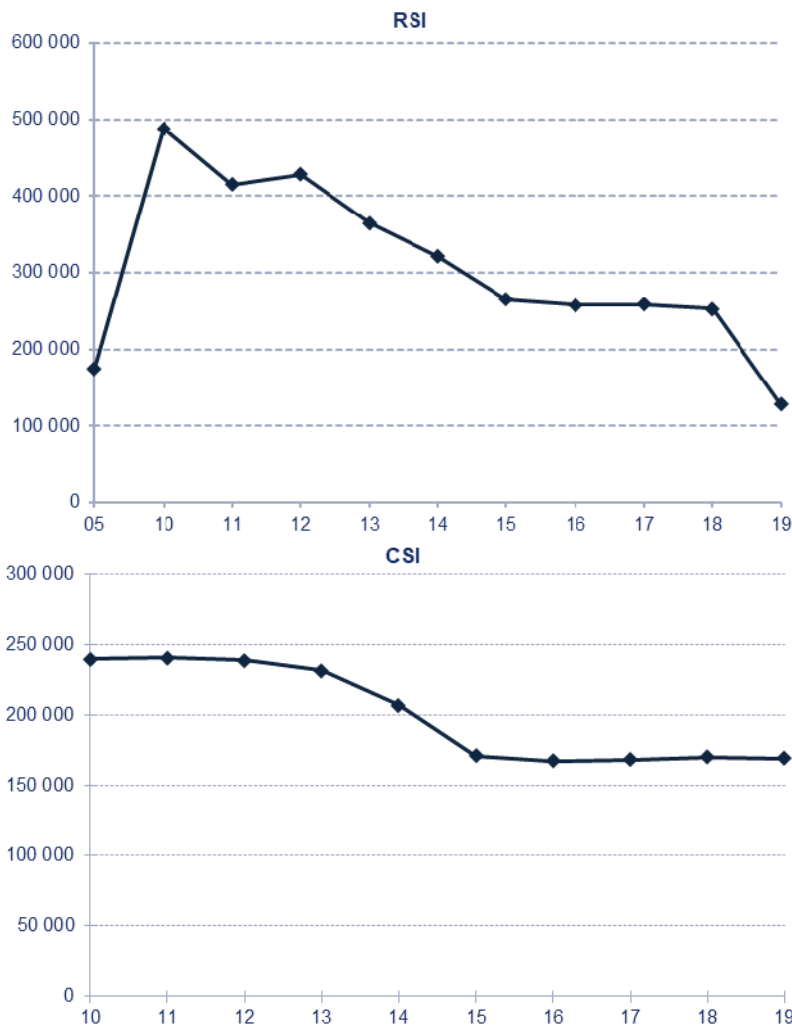
Este crescimento mantém-se em 2019, embora seja mais ténue, tendo uma variação de 7,6% por relação ao ano anterior.



Entre 2007 e 2010 a tendência destas prestações mostrava-se ascendente, invertendo-se a situação nesse último ano. No período 2010-2016 verificou-se um decréscimo acumulado de -36,1% no número de beneficiários com prestações familiares.

Em 2017, registou-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016, tendência esta que se mantém até 2019, com um aumento de 0,9% face a 2018.





Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, globalmente, verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 2017, ano em que se verificaram alterações legislativas na prestação, registou-se uma ligeira inversão com um aumento de 0,4%, do número de beneficiários, mas em 2018 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,1% face a 2017.

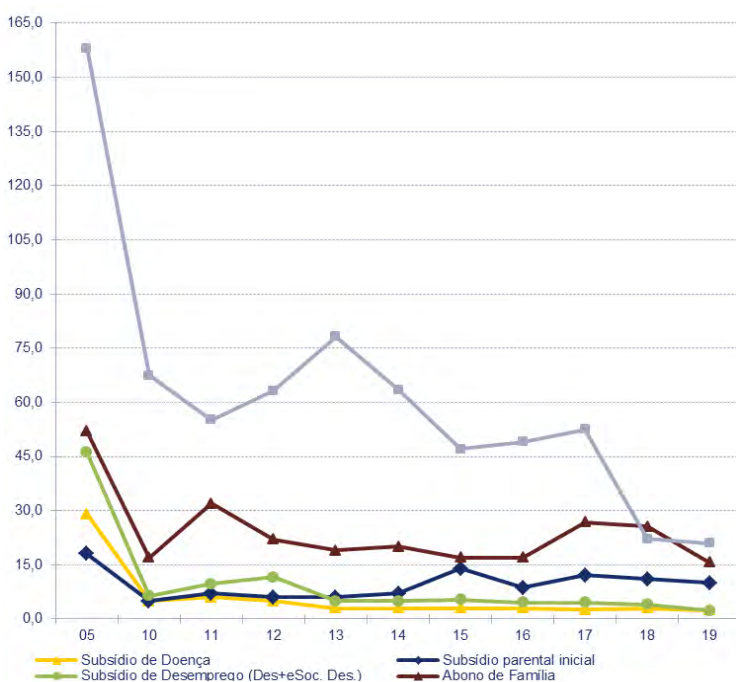
Verifica-se, porém, uma significativa quebra do número de beneficiários em 2019.

Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

A partir de 2011, verifica-se uma inversão dessa tendência com decréscimos todos os anos, sendo o mais acentuado o de 2015, em que o número de beneficiários reduziu 17,3% face a 2014.

Apesar da tendência crescente no número de beneficiários que se vinha a verificar desde 2017, em 2019 verifica-se uma inversão da tendência, com um decréscimo de 0,6% face ao ano de 2018.

Figura 20 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas



Entre 2005 e 2010 verificou-se uma acentuada descida no tempo médio de deferimento das prestações imediatas, fruto de diversas alterações de procedimento e circuitos e melhoria das aplicações informáticas.

A partir daí verifica-se uma tendência de estabilidade, com ligeiras oscilações no período.

Em 2019, face ao ano anterior, verificou-se uma diminuição do tempo médio de deferimento das prestações, especialmente no Abono de Família e no Desemprego.

	2018	2019
Desemprego	4	2
RSI	22,2	21
Parental Inicial	11	10
Abono Família	25,5	15,7

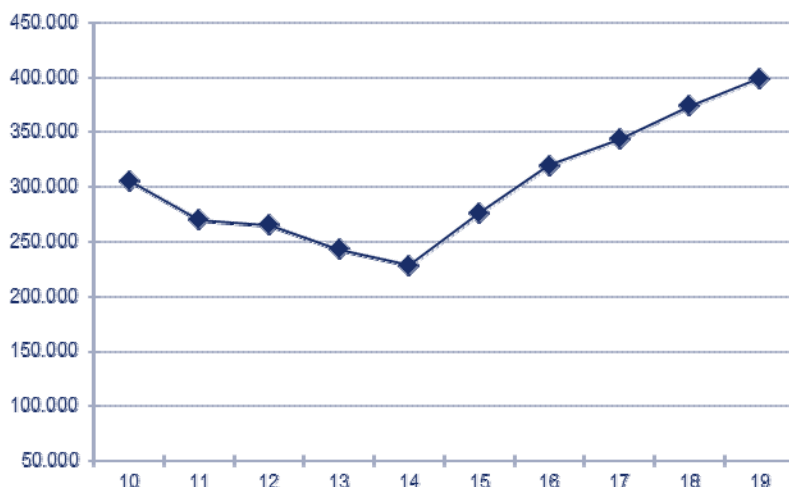
**Figura 21 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias**

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente até 2008 (327.528).

A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano.

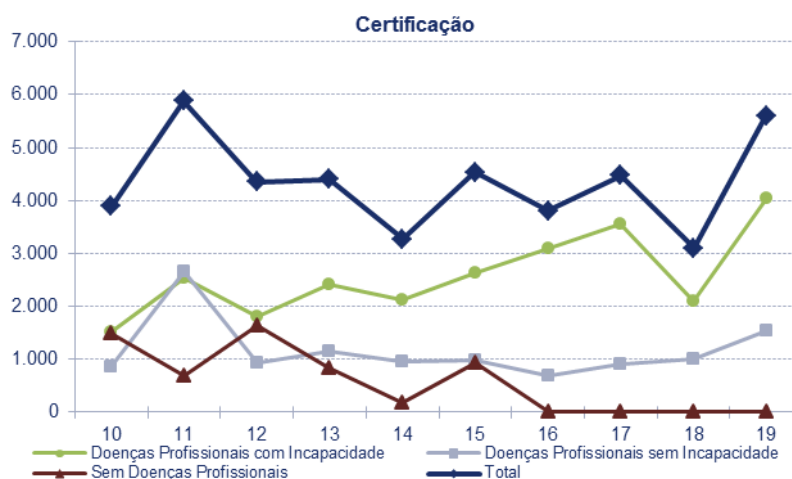
Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados.

Em 2019 mantém essa tendência, com 398.778 exames marcados, mais 6,7% face a 2018.

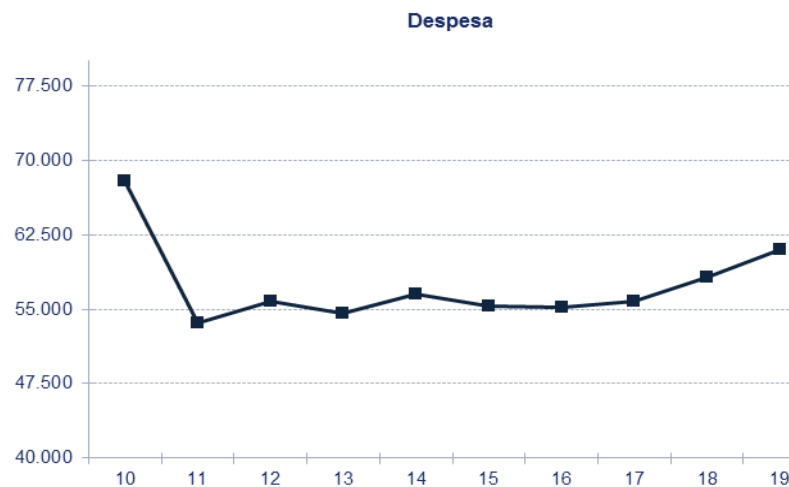


**Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa**

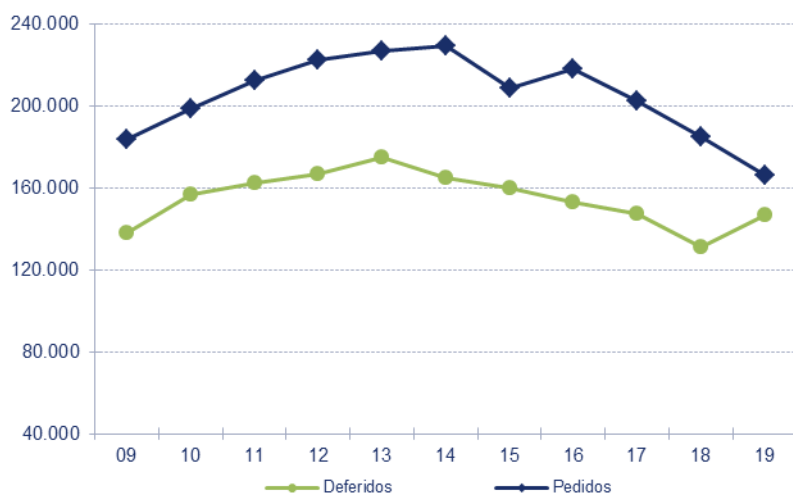
O número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou no período em análise (2010-2019) diversas variações positivas e negativas, sendo que no último ano registou um aumento de 80,9%.



Em 2019 a despesa com as doenças profissionais apresenta um crescimento de 4,7% face a 2018.



**Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica**



O número de pedidos de proteção jurídica, ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, apresenta uma tendência crescente entre 2008 e 2014.

Após 2016 ter sido um ano de crescimento no número de processos de proteção jurídica, desde 2017 que se tem vindo a assistir a uma inversão da tendência, verificando-se também em 2019 um registo decrescente de pedidos.

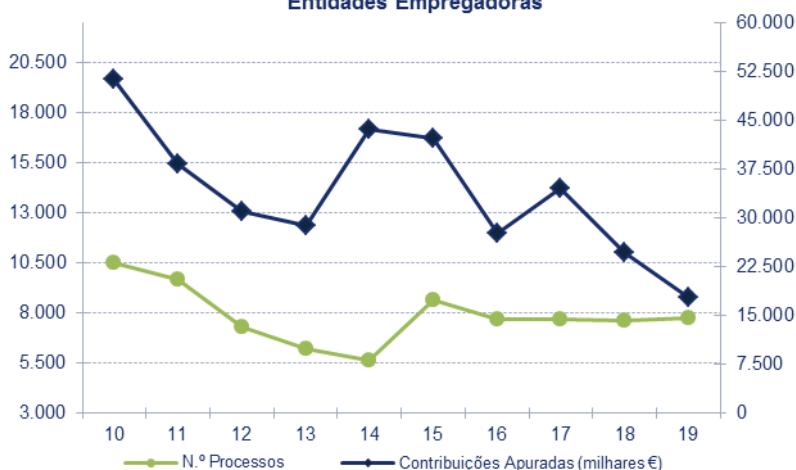
Face ao período homólogo, em 2018, verificou-se um decréscimo de 10,3%, que representa -19.144 pedidos de proteção jurídica.

Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, exceto, em 2016 em que a tendência é inversa.

Em 2019, registou-se um acréscimo de 17,6% nos processos deferidos.

**Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos**

**Entidades Empregadoras**



Em 2019, número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um ligeiro acréscimo de 2,0% face a 2018.

Porém no que respeita ao volume de contribuições apuradas, verificou-se um decréscimo de 27,6%, face a 2018.

Em 2019 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 17,8 M€.

**Beneficiários**



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, mantém-se a tendência de descida iniciada em 2018.

Em 2019, realizaram-se 844 ações de fiscalização a beneficiários.

Já no que respeita ao montante das contribuições apuradas, verifica-se um acréscimo de 116M€ face a 2018. No ano de 2019, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 136M€..

## 2. Breve Análise dos Resultados

### Indicadores de Avaliação e Responsabilização

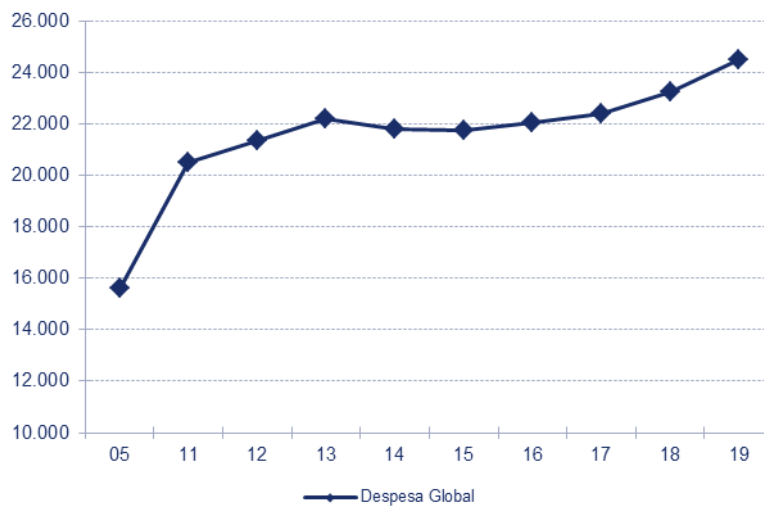
Quadro 105 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2017	2018	2019	Tendência
<b>EFICÁCIA</b>				
% de respostas sociais acompanhadas	48%	45%	42%	↓
% Protocolos pagos no mês	n.a.	n.a.	100%	●
Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.676	7.600	7.770	↑
Nº de processos inquérito crime concluídos	1.975	1.858	1.771	↓
% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	n.a.	n.a.	96%	●
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	85	83%	↓
Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis	99%	100%	100%	→
<b>EFICIÊNCIA</b>				
Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	1	98%	96%	↓
Taxa de eficácia tratamento de reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	n.a.	n.a.	89%	●
Taxa de atendimento nos canais não presenciais	n.a.	n.a.	85%	●
% NISS com password de acesso à SSD	n.a.	n.a.	50%	●
% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	n.a.	n.a.	14%	●
% Trabalhadores com valorização remuneratória no mês seguinte ao termo da avaliação	n.a.	n.a.	100%	●
% Trabalhadores com formação	62%	69%	69%	→
Taxa de ocupação dos postos de trabalho	n.a.	n.a.	94%	●
Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional com a vida familiar	n.a.	n.a.	72%	●
Taxa de crescimento do atendimento por marcação	18%	3%	n.a.	✘
Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	54%	85%	n.a.	✘
<b>QUALIDADE</b>				
% de requerimentos prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	n.a.	n.a.	89%	●
% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	87%	90%	n.a.	✘
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	n.a.	73%	n.a.	✘
% de requerimentos prestações de imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	n.a.	n.a.	97%	●
% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	70%	91%	92%	↑
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	n.a.	75%	85%	↑
Taxa redução stock pendências Prestações Diferidas	n.a.	n.a.	88%	●

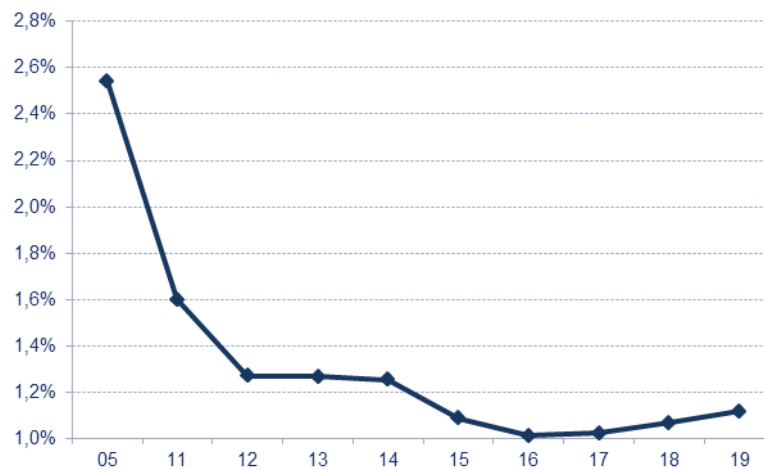
 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

## Recursos Financeiros

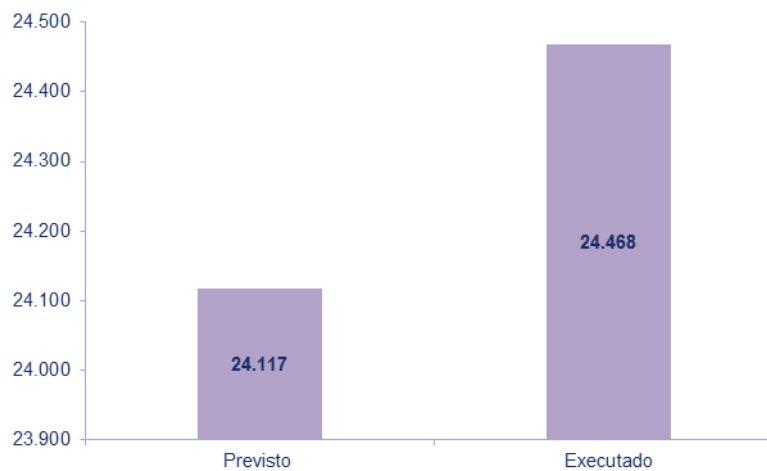
**Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2019**



**Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa**



**Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2019**



## Recursos Humanos

Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2019

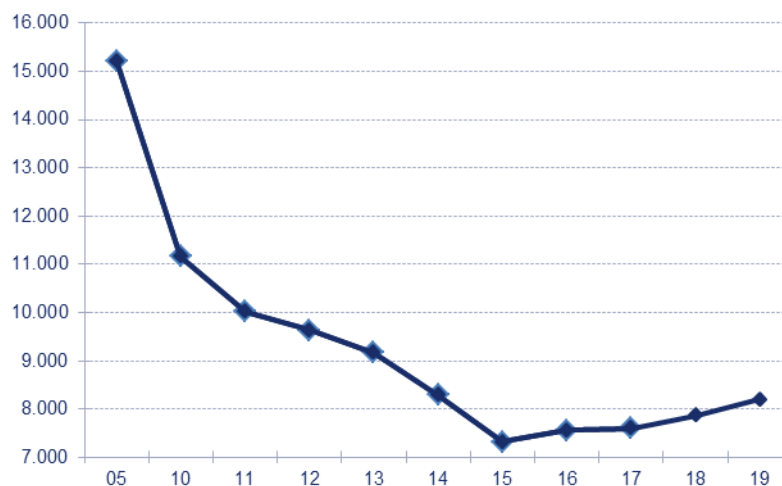
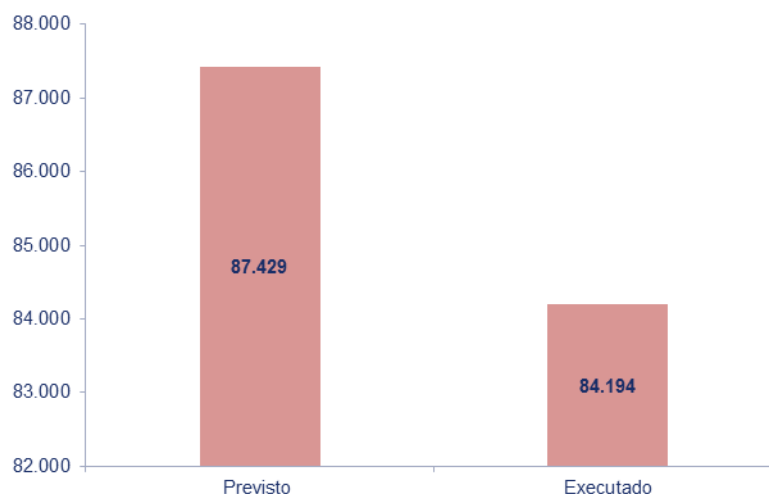


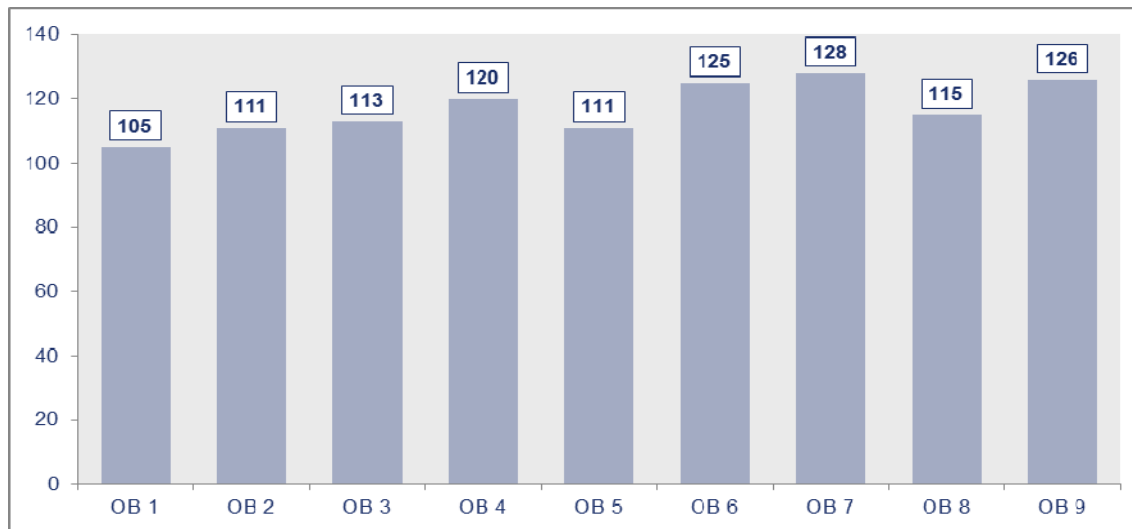
Figura 29 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2019



## 3. Autoavaliação

O desempenho do ISS, IP foi globalmente acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 119%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 128% e um mínimo de 105%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 117%.

Figura 30 - Taxa de realização por objectivo



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

- A utilização dos recursos financeiros ligeiramente acima do planeado, com uma execução de 101% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos abaixo acima do planeado, com uma execução de 96,3% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução positiva em 56% dos indicadores em comparação com 2018.
- Todos os parâmetros foram superados.
- O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado no ano de 2016.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.



Figura 31 - Página de publicação do PAISS

The screenshot shows the website interface for 'Instrumentos de Gestão'. The header includes the ISS logo and a search bar. A navigation menu lists various categories like 'ISS', 'Comunicação', 'Documentos', etc. The main content area is titled 'Ministério / Instrumentos de Gestão' and features a sidebar with a list of management instruments. The 'Plano de Ação' section is highlighted, containing a description of the action plan's purpose for 2019 and a list of previous years' plans. It also includes a section for 'PAISS e QUAR por Serviço 2018' with a list of regional offices and a note to consult previous years' documents.

**Instrumentos de Gestão**

ISS - Comunicação - Documentos - Recursos Humanos - Publicações - Aplicações - Contactos - Reserva de Salas (Sede)

Ministério / Instrumentos de Gestão

ajudã | sãber

Plano Estratégico

Planos de Prevenção (PPRCIC)

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Plano de Ação e Relatório de Atividades

Plano de Atividade por Área Funcional

**Plano de Ação**

O Plano de Ação tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para o ano 2019 do ISS.

- Plano de Ação do ISS 2019
- Plano de Ação do ISS 2018 (sem metas distritais)
- Plano de Ação do ISS 2018 (com metas distritais)

**PAISS e QUAR por Serviço 2018**

Aveiro | Beja | Braga | Bragança | Castelo Branco | CNP | Coimbra | Évora | Faro | Guarda | Leiria | Lisboa | Portalegre | Porto | Santarém | Setúbal | Viana do Castelo | Viseu | Vila Real

*Nota: Consulte os conteúdos relativos aos instrumentos de gestão de anos anteriores aqui.*

#### 4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção “**Desempenho Bom**”. No anexo 10, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.



## ANEXOS

1. Plano de Ação do ISS, IP 2019 (v1.2)
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do QUAR
4. Monitorização Mensal do PAISS
5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais
6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
7. Questionário Satisfação Trabalhadores
8. Questionários Satisfação Clientes
9. Balanço Social do ISS, IP 2019
10. Avaliação Final do QUAR

**Anexo 1**  
**PAISS 2019 v1.2**

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
julho 2019

2019

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.2
Data	12.julho.2019
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 + .....	14
MAPA ESTRATÉGICO 2017-2019 .....	16
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2018.....	20
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 .....	21
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 .....	24
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 .....	30
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 .....	33
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 .....	36

## 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 2019.

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 2019 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXI Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2017-2019, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos Estratégicos e Eixos de Intervenção para 2017-2019 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.



## 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 ..... Número de Identificação da Segurança Social	NLI ..... Núcleo Local de Intervenção
M	MTSSS ..... Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	
O	OE..... Objetivo Estratégico	OP ..... 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	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

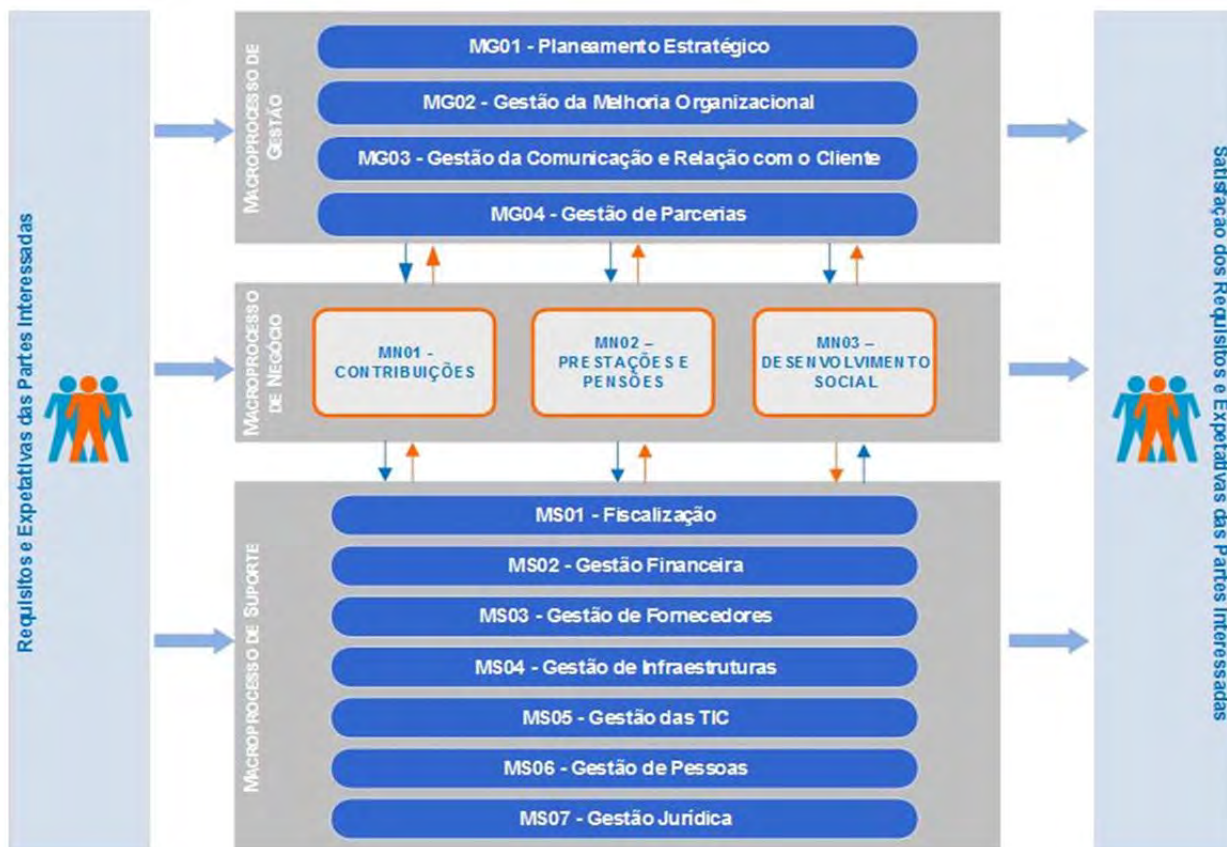
	2019	2018	2017	2016	2015
 ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	<b>7.860</b>	<b>7.600</b>	<b>7.562</b>	<b>7.318</b>	<b>8.285</b>
<b>Masculino</b>	1.346	1.336	1.326	1.322	1.473
<b>Feminino</b>	6.514	6.264	6.236	5.996	6.812

## RECURSOS FINANCEIROS

	2019	2018	2017	2016	2015
 ISS, IP	<b>23.889,82</b>	<b>23.222,40</b>	<b>22.269,14</b>	<b>22.081,24</b>	<b>21.841,40</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	7.088,33	6.940,20	6.942,02	6.910,61	6.909,80
<b>Ação Social</b>	1.642,38	1.575,00	1.540,84	1.514,48	1.544,90
<b>Solidariedade</b>	3.969,40	3.977,30	4.279,63	4.270,64	4.278,60
<b>Proteção Familiar</b>	1.476,55	1.387,80	1.121,55	1.125,49	1.086,30
<b>Sistema Previdencial <sup>(1)</sup></b>	16.555,77	15.756,50	15.112,63	14.956,91	14.718,00
<b>Administração</b>	245,72	225,8	214,49	213,72	213,7

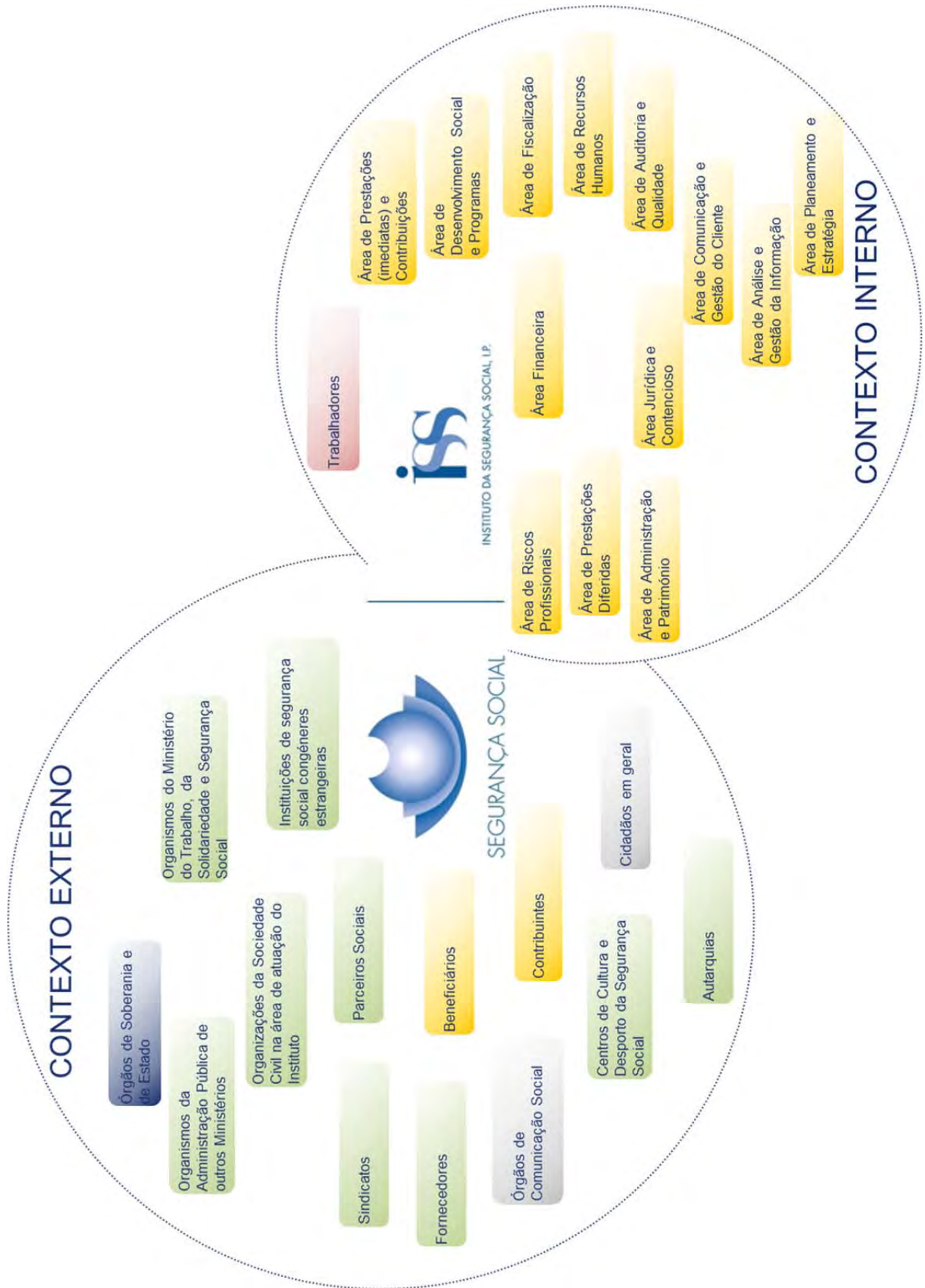
(1) Inclui Regimes Especiais

## CADEIA DE VALOR





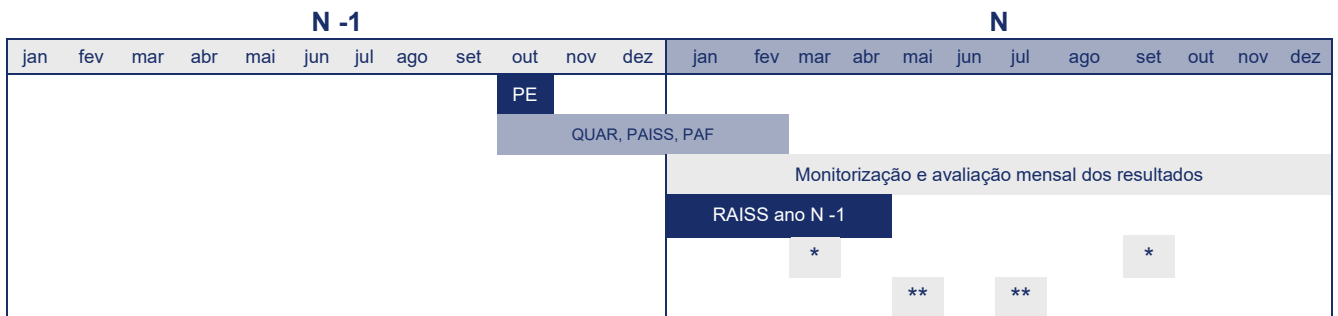
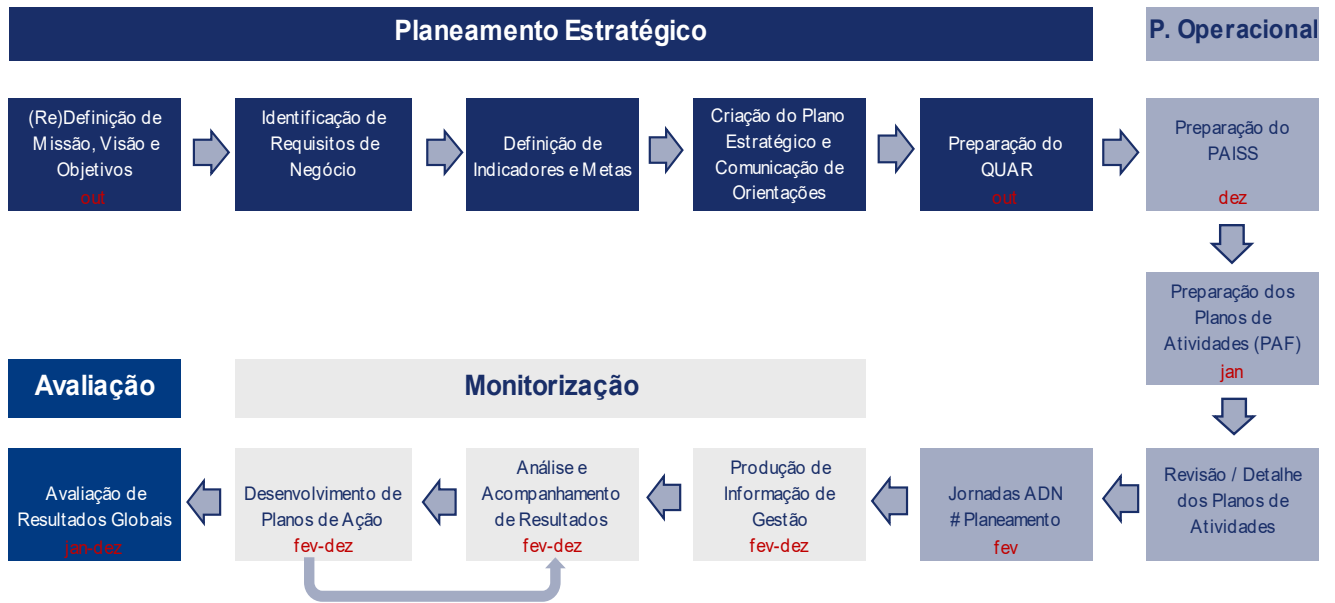
## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



## 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		●	●			●	●												
	Inspecções (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 XXI Governo Constitucional para a área da segurança social, designadamente as seguintes:

No domínio contributivo e prestacional:

- Implementar alterações no regime previdencial de segurança social, designadamente no regime de reformas antecipadas ou resultantes de alterações no fator de sustentabilidade, bem como na definição de fontes de financiamento alternativas;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito do regime dos trabalhadores independentes, designadamente as relativas às obrigações contributivas e às eventualidades abrangidas por este regime;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito das prestações familiares, designadamente do abono de família;
- Implementar a nova prestação para a deficiência;
- Colaborar na elaboração de um Código Prestacional da Segurança Social, tendo em vista agregar num diploma único os vários atos legislativos relativos a prestações sociais, promovendo a sua simplificação e implementar todas as alterações em sede prestacional que daí resultem.

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

- Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor social;
- Implementar um programa específico para a celebração de novos acordos de cooperação, ou para o alargamento do número de utentes com acordo de cooperação com a segurança social, através de um modelo transparente de candidaturas, mediante a definição de critérios de seleção objetivos e conhecidos;
- Promover uma abordagem integradora no combate à pobreza, articulando medidas sectoriais que devem complementar-se entre si;
- Definir uma estratégia de atuação centrada no território, privilegiando as áreas mais marcadas por situações críticas de pobreza, designadamente pobreza infantil;



- Promover o reforço da eficácia dos programas de inserção em sede de Rendimento Social de Inserção;
- Implementar no terreno a expansão da rede de creches nos grandes centros urbanos, designadamente através da articulação com os municípios;
- Expandir a rede nacional de cuidados continuados integrados, incluindo a rede de saúde mental;
- Executar as medidas previstas no âmbito do POISE/PT2020, sobre as quais o ISS, IP tenha responsabilidades enquanto Organismo Intermédio ou BREP.

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;
- Implementar, no âmbito do sistema de pensões, funcionalidades que permitam a consulta da carreira contributiva, o histórico das prestações auferidas, a previsão do valor da pensão a receber (simulador de pensões) e a submissão *online* de requerimentos.

Constituem, ainda, orientações estratégicas para o ISS, IP, no plano do desenvolvimento organizacional:

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do ISS, IP reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia e a eficiência do ISS, IP;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos stakeholders do ISS, IP.

## MEDIDAS SIMPLEX +

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

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Prestações Familiares + simples	#141	Cidadãos	Tornar automático o acesso às prestações familiares, um procedimento que é ainda realizado presencialmente e através de requerimento em papel, ou através da Segurança Social Direta por preenchimento de um formulário em PDF, que transita da mesma forma que o requerimento digitalizado.
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]
Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line	#164	Cidadãos	Criar serviços na Segurança Social Direta que possibilite aos trabalhadores independentes cumprir com as obrigações declarativas e contributivas através do canal web e consultar em qualquer momento a sua situação.
Pagamento na hora	#165	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para obtenção de documento de pagamento voluntário de contribuições e prestações. Os valores a serem pagos, de contribuições e prestações, são apresentados ao cidadão e à empresa de forma estruturada e conforme a natureza de cada valor.
Fundo de Garantia de Alimentos a Menores + Ágil	#166	Cidadãos	Criar um <i>webservice</i> com os tribunais de modo a obter informação atualizada sobre a manutenção e continuidade do benefício, sua duração e montante mensal. [Medida GSESS com dependência de outros ministérios]
Stop Penhora Bancária na Hora	#167	Cidadãos   Empresas	Criar serviço para gestão online da comunicação e levantamento de penhoras bancárias.
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.
WiFi no MTSSS	#169	Cidadãos	Alargar a rede de WiFi a todos os organismos do MTSSS e aos atendimentos presenciais da Segurança Social.
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.
Gestão <i>online</i> de planos prestacionais	#173	Cidadãos   Empresas	Disponibilizar na Segurança Social Direta serviços de gestão <i>online</i> dos planos prestacionais no âmbito de dívida em cobrança coerciva. Nomeadamente, pedido de acordos <i>online</i> e acompanhamento do pedido.

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.
Parentalidade + Simples	#176	Cidadãos	Implementar serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.
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.

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

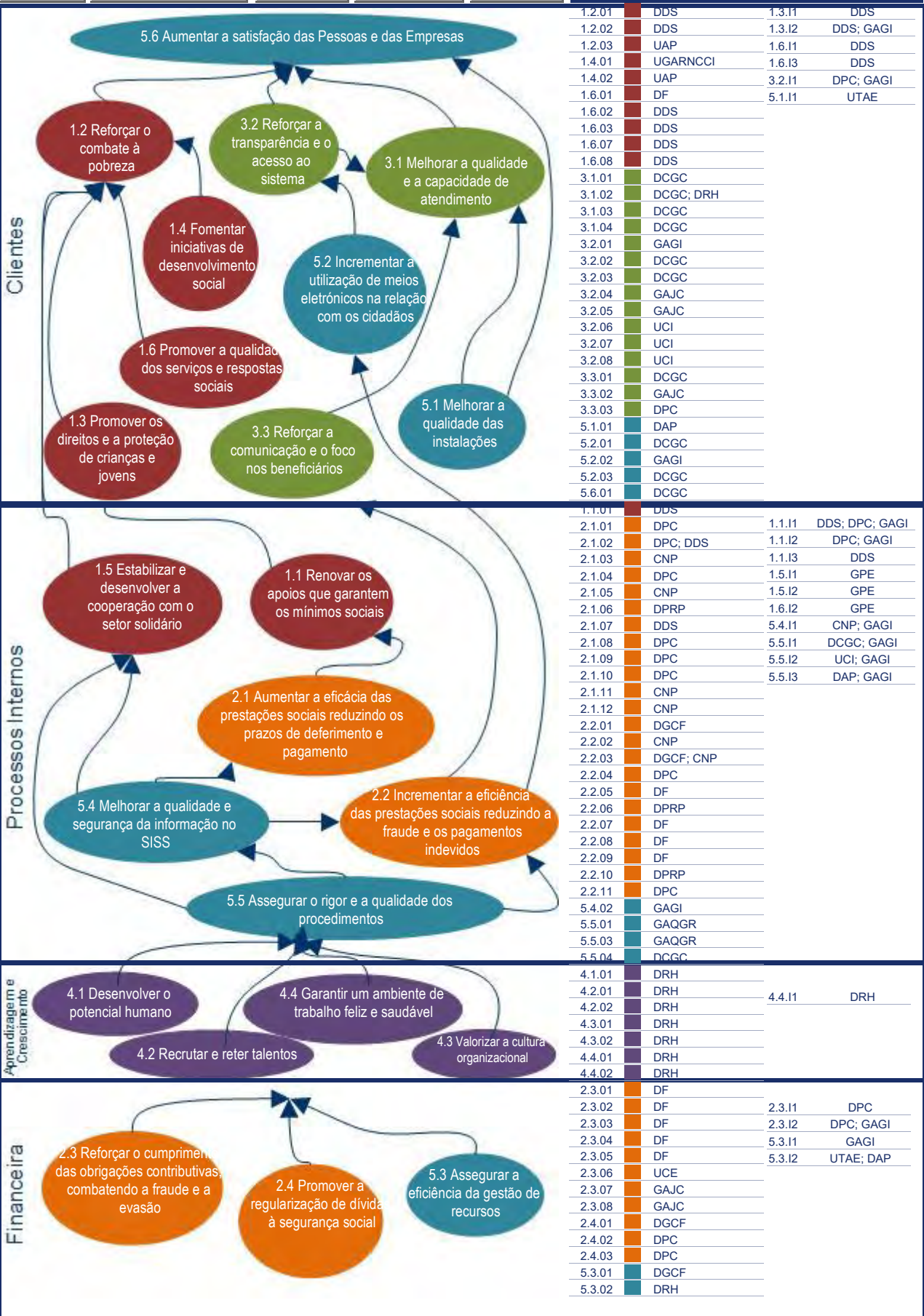
Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	ConheSER+ Plataforma Única Refugiados	#25	Administração Pública	Desenvolver uma plataforma única de gestão de acolhimento de refugiados.
M. das Finanças	AT e SS em linha com IPSS	#54	Associações, Fundações ou Coletividades	Desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), permitindo que a Segurança Social aceda à informação recolhida pelas Finanças.
M. da Administração Interna	<i>Foreign citizen card</i>	#90	Cidadãos	Agregar no cartão de residência a informação equivalente ao Cartão de Cidadão e alargar a sua emissão a todos os estrangeiros que o requeiram - incluindo os do Espaço Schengen.
M. da Economia	Espaço Empresa Online	#227	Empresas	Agregar informação atualmente dispersa e disponibilizar novos conteúdos informativos para as empresas, no contexto do desenvolvimento da vertente informativa online do projeto "Espaço Empresa", nomeadamente: a) Agregar e divulgar um conjunto de soluções de financiamento em vigor no mercado, direcionadas para as diversas áreas de negócio e de investimento empresarial; b) Criar um espaço de divulgação de empresas e de oportunidades de negócios, dirigido a empresas nacionais ou internacionais; c) Disponibilizar uma plataforma para gestão de oportunidades de compra ou venda de negócios e de ativos de empresas em processos de reestruturação e insolvência, em linha com as melhores práticas internacionais.

**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

Reforçar a inclusão e a coesão social	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social.	Reforçar a confiança na Segurança Social	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto	Modernizar e humanizar os serviços
---------------------------------------	--	--	--	------------------------------------



**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

Reforçar a inclusão e a coesão social	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	Reforçar a confiança na Segurança Social	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto	Modernizar e humanizar os serviços
---------------------------------------	---	--	--	------------------------------------

Indicador	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
				2017	2018	2019	
1.2.01 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	+	%	61,5	35	60	60	DDS
1.2.02 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	%	62,1	30	60	70	DDS
1.2.03 % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	%	90,9	90	90	90	UAP
1.4.01 Número de novos lugares na RNCCI	+	N.º	238	1.500	543	600	UGARNCCI
1.4.02 % de Territórios em Execução (CLDS 4G)	+	%	n.a.	-	-	80	UAP
1.6.01 N.º Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	N.º	1487	1.250	1.400	1.500	DF
1.6.02 % Respostas sociais acompanhadas	+	%	48,1	48	36	42	DDS
1.6.03 % Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+	%	100	75	-	-	DDS
1.6.07 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	+	%	n.a.	-	95	95	DDS
1.6.08 % de protocolos pagos no mês	+	%	n.a.	-	-	95	DDS
3.1.01 N.º de balcões criados ou ajustados	+	N.º	5	11	-	-	DCGC
3.1.02 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	%	58,3	25	25	55	DCGC; DRH
3.1.03 % de situações resolvidas ao 1.º contacto	+	%	52,1	52	50	-	DCGC
3.1.04 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	%	53,5	65	85	70	DCGC
3.2.01 Novas funcionalidades implementadas na SSD	+	N.º	3	4	5	8	GAGI
3.2.02 % de NISS com password de acesso à SSD	+	%	41,4	41	43	48	DCGC
3.2.03 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+	%	17,5	14	2	-	DCGC
3.2.04 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	+	%	82	90	90	85	GAJC
3.2.05 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	+	%	83,7	88	88	85	GAJC
3.2.06 Taxa de Eficácia dos processos DLA	+	%	n.a.	-	-	85	UCI
3.2.07 Tempo médio de conclusão dos processos DLA	-	Dias	n.a.	-	-	30	UCI
3.2.08 Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional	+	%	n.a.	-	-	80	UCI
3.3.01 Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+	%	36,6	20	10	57	DCGC
3.3.02 % Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+	%	66,5	85	70	70	GAJC
3.3.03 Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+	%	65	85	85	82	DPC
5.1.01 Índice de satisfação dos trabalhadores com o posto de trabalho	+	N.º	n.a.	50	50	55	DAP
5.2.01 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	%	80,6	72	80	80	DCGC
5.2.02 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+	%	5,7	6	7	13	GAGI
5.2.03 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	%	60	90	60	65	DCGC
5.6.01 Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	N.º	3,4	4	4	4	DCGC

Clientes

## Iniciativas

Data

M€

Financiamento

Responsável

1.3.11	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social	dez.2019	n.d.		DDS
1.3.12	Implementar Sistema de Informação ATT funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)	dez.2019		II, IP	DDS; GAGI
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens	jun.2017	n.d.		DDS
1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais	set.2019	n.a.		DDS
3.2.11	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Parentalidade - DROP	dez.2019	51	SAMA 2020	DPC; GAGI
5.1.11	Remodelação do edifício Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa	dez.2018	n.a.		UTAE

**Processos Internos****Aprendizagem e Crescimento****Financeira**



**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

Reforçar a inclusão e a coesão social	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	Reforçar a confiança na Segurança Social	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto	Modernizar e humanizar os serviços
---------------------------------------	---	--	--	------------------------------------

Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
					2017	2018	2019	

## Clientes

Processos Internos	1.1.01	% de Contratos de Inserção Ativos Avaliados	+	%	77,7	80	-	-	DDS
	2.1.01	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+	%	87,1	90	90	-	DPC
	2.1.02	% de requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+	%	69,7	80	-	-	DPC; DDS
	2.1.03	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+	%	72,2	90	72	72	CNP
	2.1.04	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	-	%	62,7	80	70	-	DPC
	2.1.05	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	-	Dias	119	80	176	-	CNP
	2.1.06	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	-	Dias	987	850	890	890	DPRP
	2.1.07	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	+	%	n.a.	-	85	85	DDS
	2.1.08	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	+	%	n.a.	-	75	-	DPC
	2.1.09	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	+	%	n.a.	-	-	80	DPC
	2.1.10	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	+	%	n.a.	-	-	93	DPC
	2.1.11	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas	+	%	n.a.	-	-	92	CNP
	2.1.12	Taxa de redução do stock de pendências de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)	+	%	n.a.	-	-	90	CNP
	2.2.01	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	-	%	6,6	7	7	-	DGCF
	2.2.02	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	-	%	0,5	1	1	1	CNP
	2.2.03	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)	+	%	33	30	32	35	DGCF; CNP
	2.2.04	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	+	%	99	99	99	99	DPC
	2.2.05	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	%	70,7	80	-	-	DF
	2.2.06	Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)	+	N.º	2738	500	3.400	4.400	DPRP
	2.2.07	N.º de beneficiários RSI verificados	+	N.º	8088	-	20.000	20.000	DF
	2.2.08	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados	+	N.º	n.a.	-	160.000	180.000	DF
	2.2.09	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	%	n.a.	-	80	80	DF
	2.2.10	% de pagamentos indevidos no total das prestações de riscos profissionais pagas	-	%	n.a.	-	-	6	DPRP
	2.2.11	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	+	%	n.a.	-	-	6	DPC
	5.4.02	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	-	%	100	100	100	100	GAGI
	5.5.01	Taxa de modelação de processos	+	%	56	60	61	63	GAQGR
5.5.03	Grau de implementação das recomendações das auditorias	+	%	n.a.	-	40	50	GAQGR	

Iniciativas	Data	M€	Financiamento	Responsável
1.1.11 Implementar processo renovação automática RSI	abr.2017		II, IP	DDS; DPC; GA
1.1.12 Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade	set.2017		II, IP	DPC; GAGI
1.1.13 Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção	dez.2018	n.d.		DDS
1.5.11 Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP	fev.2017	n.d.		GPE
1.5.12 Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP	jun.2018	n.d.		GPE
1.6.12 Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	jun.2019	n.d.		GPE
5.4.11 Sistema Integrado de Pensões	out.2020		II, IP	CNP; GAGI
5.5.11 Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA	mar.2018	61	SAMA 2020	DCGC; GAGI
5.5.12 Criação de aplicação informática Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA	dez.2018		AMA 2020 c/ orç para II, I	UCI; GAGI

## Apendizagem e Crescimento

### Financeira

## 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

Reforçar a inclusão e a coesão social

Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
					2017	2018	2019	

## Clientes

## Processos Internos

Aprendizagem e Crescimento	Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
						2017	2018	2019	
	4.1.01	% trabalhadores com formação	+	%	72,9	50	55	60	DRH
	4.2.01	Índice de tecnicidade (restrito)	+	%	39,8	41	39	39	DRH
	4.2.02	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	+	%	97,9	96	96	91	DRH
	4.3.01	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação	+	N.º	n.a.	50	50	53	DRH
	4.3.02	Índice de envolvimento dos trabalhadores	+	N.º	n.a.	65	65	62	DRH
	4.4.01	Índice de satisfação global dos trabalhadores	+	N.º	n.a.	50	50	58	DRH
	4.4.02	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	+	%	n.a.	-	-	65	DRH
	Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável	
	4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP			set.17/18/19	n.d.			DRH

Financeira	Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
						2017	2018	2019	
	2.3.01	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	+	N.º	7676	7.500	7.500	7.500	DF
	2.3.02	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	+	%	50,3	30	40	50	DF
	2.3.03	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)	+	M€	34	20	22	22	DF
	2.3.04	Nº de processos inquérito crime concluídos	+	N.º	1975	1.500	1.600	1.600	DF
	2.3.05	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)	+	M€	71	60	60	60	DF
	2.3.06	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	+	%	99,7	90	90	95	UCE
	2.3.07	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais)	-	Dias	75	-	-	-	GAJC
	2.3.08	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	-	Dias	1503	-	-	-	GAJC
	2.4.01	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	+	%	10,14	7	10	12	DGCF
	2.4.02	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	+	%	93,8	90	90	90	DPC
	2.4.03	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	+	%	n.a.	25	30	30	DPC
	5.3.01	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	-	%	0,92	1	1	1	DGCF
	5.3.02	% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	+	%	n.a.	-	-	90	DRH
	Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável	
	2.3.11	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP			out.2019	51	SAMA 2020		DPC
	2.3.12	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Prestações Familiares - AGORA			dez.2019		AMA 2020 c/ orç para II, II		DPC; GAGI
	5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental					II, IP		GAGI
	5.3.12	Concentrar na Nova Sede os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa			mar.2019	n.a.			UTAE; DAP

## INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2019

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica		AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PR	RH	RP	Total
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>						5	1						2			9
1.2	Reforçar o combate à pobreza						2							1			3
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social													1			2
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						3	1									4
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>				1		1	8	2			13	14			3	42
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento						1					9	13			1	24
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos							3	1			2	1			2	9
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				1			5									6
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social								1			2					3
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	1				4				3	3	1					12
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento					2											2
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1				1				3	2						7
3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários					1					1	1					3
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>														7		7
4.1	Desenvolver o potencial humano														1		1
4.2	Recrutar e reter talentos														2		2
4.3	Valorizar a cultura organizacional														2		2
4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável														2		2
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>	2	1	2		4			1						1		11
5.1	Melhorar a qualidade das instalações		1														1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1				2											3
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos								1						1		2
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1															1
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			2		1											3
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1											1
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>81</b>



## OE 1

### Reforçar a inclusão e a coesão social

#### Prioridades Estratégicas

- 1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- 1.2 Reforçar o combate à pobreza
- 1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- 1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- 1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- 1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

## Reforçar a inclusão e a coesão social OE 1

## Reforçar o combate à pobreza PE 1.2

1.2.01		% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS						Meta	60,0%	Histórico		
Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa) * 100						Superação	70,0%	2018	61,7%		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	61,5%		
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016	32,0%	
1.2.02		% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS						Meta	70,0%	Histórico		
Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato / N.º AIS concluídos) * 100						Superação	80,0%	2018	73,3%		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	62,1%		
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016	28,0%	
1.2.03		% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC						Meta	90,0%	Histórico		
Fórmula	(N.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100						Superação	100,0%	2018	129,1%		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR	-	2017	90,9%		
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-	

## Fomentar iniciativas de desenvolvimento social PE 1.4

1.4.01		Número de novos lugares na RNCCI						Meta	600	Histórico		
Fórmula	Número de novos lugares na RNCCI						Superação	650	2018	383		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	UGARNCCI		QUAR	-	2017	238		
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2016	-	
1.4.02		% de Territórios em Execução (CLDS 4G)						Meta	80,0%	Histórico		
Fórmula	(N.º de Territórios em Execução/N.º Territórios identificados no Despacho)*100						Superação	85,0%	2018	-		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR	-	2017	-		
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-	

## Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.6

1.6.01		Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais						Meta	1.500	Histórico		
Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais						Superação	1.650	2018	1.678		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	-	2017	1.487		
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	1.622	
1.6.02		% Respostas sociais acompanhadas						Meta	42,0%	Histórico		
Fórmula	(N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais 31/12/n-1) * 100						Superação	47,0%	2018	45,0%		
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2017	48,1%		
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016	52,5%	

1.6.07								% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido				
Fórmula		(N.º Protocolos RSI renovados no prazo definido / N.º total Protocolos RSI renovados) * 100						Meta	95,0%	Histórico		
Periodicidade		jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		Superação	100,0%	2018	78,4%	
Tipo		Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	QUAR	-	2017	-
									Eixo MTSSS	-	2016	-
1.6.08								% de protocolos pagos no mês				
Fórmula		(N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100						Meta	95,0%	Histórico		
Periodicidade		jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		Superação	100,0%	2018	-	
Tipo		Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	QUAR	02	2017	-
									Eixo MTSSS		2016	-
		Iniciativa				Data	M€	Financiamento.		Resp.		
1.6.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais					jun.2019	n.d.			GPE		
1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais					set.2019	n.a.			DDS		

## OE 2

### **Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado 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 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- 2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

## Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social OE 2

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

2.1.03	<b>% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias</b>							Meta	72,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100						Superação	79,0%	2018	75,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	19	2017	72,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2016
2.1.06	<b>Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional</b>							Meta	890	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos						Superação	820	2018	1.022
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	987
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.07	<b>% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)						Superação	94,0%	2018	85,2%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09	<b>% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo</b>							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100						Superação	88,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	17	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.1	<b>% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refª / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	95,0%	2018	90,3%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	86,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.2	<b>% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias</b>							Meta	89,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refª / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	90,0%	2018	91,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	88,4%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.3	<b>% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias</b>							Meta	75,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100						Superação	80,0%	2018	73,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	62,7%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016
2.1.09.4	<b>% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos com deferimento até 30 dias / Nº de requerimentos com 1.º Def) *100						Superação	90,0%	2018	91,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2016
2.1.10	<b>% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo</b>							Meta	93,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	18	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016

2.1.10.1	<b>% de requerimentos de parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) *100						Superação	95,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.10.2	<b>% de requerimentos de desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias / Total de requerimentos deferidos) *100						Superação	95,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.10.3	<b>% de processos de doença deferidos até 17 dias</b>							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Processos Deferidos até 17 dias / Total de processos deferidos) *100						Superação	97,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas</b>							Meta	92,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100						Superação	94,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	20	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas de âmbito Nacional</b>							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock "nacional" encerrados / n.º de processos do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.1	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Invalidez de âmbito Nacional</b>							Meta	98,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de invalidez do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de invalidez do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.2	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Velhice de âmbito Nacional</b>							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de velhice do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de velhice do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.3	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Sobrevivência de âmbito Nacional</b>							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de pensão de sobrevivência do stock "nacional" encerrados / n.º de processos pensão de sobrevivência do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.4	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Reembolso de Despesas de Funeral de âmbito Nacional</b>							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de RDF do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de RDF do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-

2.1.11.2	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas de âmbito Internacional</b>							Meta	83,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock "internacional" encerrados / n.º de processos do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	86,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.1	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Invalidez de âmbito internacional</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de invalidez do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de invalidez do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	99,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.2	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Velhice de âmbito internacional</b>							Meta	77,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de velhice do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de velhice do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	85,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.3	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Sobrevivência de âmbito internacional</b>							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de pensão de sobrevivência do stock "internacional" encerrados / n.º de processos pensão de sobrevivência do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	77,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.4	<b>Taxa de redução do stock de pendências de Reembolso de Despesas de Funeral de âmbito internacional</b>							Meta	98,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de RDF do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de RDF do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.12	<b>Taxa de redução do stock de pendências de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial) encerrados / n.º de processos do stock complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial) a 31/12 n-1)*100						Superação	99,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - abr	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016

### Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos PE 2.2

2.2.02	<b>% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas</b>							Meta	0,57%	Histórico	
	Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (M€)] * 100						Superação	0,52%	2018	0,52%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	0,50%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.03	<b>Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)</b>							Meta	35,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante recuperado prestações atribuídas indevidamente / Prestações indevidamente pagas) * 100						Superação	36,0%	2018	52,6%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF; CNP		QUAR	-	2017	33,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016

2.2.04	<b>Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis</b>							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100					Superação	100,0%	2018	100,0%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	07	2017	99,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.06	<b>Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)</b>							Meta	4.400	Histórico	
	Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)					Superação	4.800	2018	4.026	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	2.738
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.07	<b>N.º de beneficiários RSI verificados</b>							Meta	20.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários RSI verificados					Superação	22.000	2018	22.236	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	-	2017	8.088
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.2.08	<b>N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados</b>							Meta	180.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados					Superação	200.000	2018	276.410	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DF		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.2.09	<b>% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)</b>							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) * 100					Superação	88,0%	2018	85,0%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	06	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.10	<b>% de pagamentos indevidos no total das prestações de riscos profissionais pagas</b>							Meta	6,0%	Histórico	
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações de riscos profissionais pagas (M€)] * 100					Superação	5,0%	2018	-	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.11	<b>% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas</b>							Meta	6,0%	Histórico	
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (M€)] * 100					Superação	5,0%	2018	-	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016

### Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão PE 2.3

2.3.01	<b>Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes</b>							Meta	7.500	Histórico	
	Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes					Superação	8.250	2018	7.600	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	03	2017	7.676
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016



2.3.02	<b>% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes</b>							Meta	50,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos / N.º Processos de fiscalização a contribuintes concluídos) * 100						Superação	55,0%	2018	54,3%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2017	50,3%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.03	<b>Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)</b>							Meta	22	Histórico	
	Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)						Superação	24	2018	25
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	DF		QUAR	-	2017	34
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.04	<b>Nº de processos inquérito crime concluídos</b>							Meta	1.600	Histórico	
	Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos						Superação	1.760	2018	1.858
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	04	2017	1.975
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.05	<b>Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)</b>							Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)						Superação	66	2018	75
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2017	71
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.06	<b>% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc</b>							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / N.º contribuintes estratégicos) * 100						Superação	100,0%	2018	95,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCE		QUAR	05	2017	99,7%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.11	Iniciativa				Data	M€	Financiamento.	Resp.			
	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP				out.2019	51	SAMA 2020	DPC			
2.3.12	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Prestações Familiares - AGORA				dez.2019		MA 2020 c/ orç para II,	DPC; GAGI			

### Promover a regularização de dívidas à segurança social PE 2.4

2.4.01	<b>Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)</b>							Meta	12,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada) * 100						Superação	13,0%	2018	15,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2017	10,1%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.4.02	<b>Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100						Superação	99,0%	2018	98,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	08	2017	93,8%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.4.03	<b>% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados</b>							Meta	30,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva) * 100						Superação	35,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016

## OE 3

### Reforçar a confiança na Segurança Social

#### Prioridades Estratégicas

- 3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
- 3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
- 3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários

## Reforçar a confiança na Segurança Social OE 3

## Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1

Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1											
3.1.02	<b>% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica</b>							Meta	55,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento) * 100							Superação	60,0%	2018 61,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR	-	2017 58,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	
3.1.04	<b>Taxa de atendimento da Linha Segurança Social</b>							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas) * 100							Superação	77,0%	2018 85,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017 53,5%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 62,0%	

## Reforçar a transparência e o acesso ao sistema PE 3.2

3.2.01	<b>Novas funcionalidades implementadas na SSD</b>							Meta	8	Histórico	
	Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD							Superação	9	2018 5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	GAGI		QUAR	-	2017 3	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 4	
3.2.02	<b>% de NISS com password de acesso à SSD</b>							Meta	47,5%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100							Superação	53,0%	2018 45,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	11	2017 41,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 39,4%	
3.2.04	<b>Taxa de Eficácia Apoio Judiciário</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100							Superação	90,0%	2018 80,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017 82,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 86,0%	
3.2.05	<b>Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100							Superação	90,0%	2018 86,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017 83,7%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 69,0%	
3.2.06	<b>Taxa de Eficácia dos processos DLA</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos))*100							Superação	95,0%	2018 -
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017 -	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	
3.2.07	<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							Superação	27	2018 -
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017 -	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	

<b>3.2.08</b>	<b>Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional</b>							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100						Superação	90,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-

	Iniciativa				Data	M€	Financiamento.	Resp.
<b>3.2.11</b>	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Parentalidade - DROP				dez.2019	51	SAMA 2020	DPC; GAGI

### Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários PE 3.3

<b>3.3.01</b>	<b>Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha</b>							Meta	57,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de contactos no tema principal da campanha durante a campanha / Nº de contactos no tema principal da campanha no período homólogo) * 100						Superação	63,0%	2018	57,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	36,6%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-

<b>3.3.02</b>	<b>% Recursos hierárquicos concluídos até 120du</b>							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido / Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Superação	75,0%	2018	70,8%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017	66,5%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	79,5%

<b>3.3.03</b>	<b>Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)</b>							Meta	82,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100						Superação	90,0%	2018	74,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	09	2017	65,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	36,0%

## OE 4

### **Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

#### **Prioridades Estratégicas**

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

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

## Desenvolver o potencial humano PE 4.1

4.1.01	<b>% trabalhadores com formação</b>							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores) * 100						Superação	66,0%	2018	62,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	14	2017	72,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

## Recrutar e reter talentos PE 4.2

4.2.01	<b>Índice de tecnicidade (restrito)</b>							Meta	39,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Técnicos Superiores / N.º Total de RH) * 100						Superação	41,0%	2018	38,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	39,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.1	2016

4.2.02	<b>Taxa de ocupação dos postos de trabalho</b>							Meta	91,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100						Superação	100,0%	2018	102,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	15	2017	97,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

## Valorizar a cultura organizacional PE 4.3

4.3.01	<b>Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação</b>							Meta	53,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	57,0	2018	66,2
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

4.3.02	<b>Índice de envolvimento dos trabalhadores</b>							Meta	62,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	68,0	2018	62,6
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

## Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável PE 4.4

4.4.01	<b>Índice de satisfação global dos trabalhadores</b>							Meta	57,5	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	62,5	2018	66,5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

<b>4.4.02</b>	<b>Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar</b>							Meta	65,0%	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	72,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	16	2017	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
	Iniciativa						Data	M€	Financiamento.	Resp.	
<b>4.4.11</b>	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP						set.17/18/19	n.d.		DRH	

## OE 5

### Modernizar e humanizar os serviços

#### Prioridades Estratégicas

- 5.1 Melhorar a qualidade das instalações
- 5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
- 5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
- 5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
- 5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- 5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas



## Modernizar e humanizar os serviços OE 5

## Melhorar a qualidade das instalações PE 5.1

5.1.01	<b>Índice de satisfação dos trabalhadores com o posto de trabalho</b>							Meta	55,0	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Superação	60,0	2018	56,4
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DAP		QUAR	-	2017	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016	-

## Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos PE 5.2

5.2.01	<b>Taxa de atendimento nos canais não presenciais</b>							Meta	80,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$							Superação	88,0%	2018	80,8%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	10	2017	80,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2016	71,2%

5.2.02	<b>% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ</b>							Meta	13,2%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$							Superação	14,5%	2018	9,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAGI		QUAR	12	2017	5,7%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2016	4,9%

5.2.03	<b>Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida</b>							Meta	65,0%	Histórico		
	Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$							Superação	70,0%	2018	60,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	60,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2016	-

## Assegurar a eficiência da gestão dos recursos PE 5.3

5.3.01	<b>Rácio das Despesas Administração na Despesa Total</b>							Meta	1,00%	Histórico		
	Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$							Superação	0,95%	2018	0,90%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2017	0,92%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	8.2	2016	1,00%

5.3.02	<b>% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho</b>							Meta	90,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização até à data em referência}) / 100$							Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	13	2017	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-

	Iniciativa			Data	M€	Financiamento.		Resp.	
5.3.12	Concentrar na Nova Sede os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa			mar.2019	n.a.			UTAE; DAP	

## Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS PE 5.4

5.4.02	<b>Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)</b>							Meta	100,0%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório nº dias de execução dos projetos / Somatório nº de dias planeado) * 100						Superação	90,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR	-	2017	100,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
		Iniciativa				Data	M€	Financiamento.		Resp.	
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões					out.2020		II, IP		CNP; GAGI	

## Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos PE 5.5

5.5.01	<b>Taxa de modelação de processos</b>							Meta	63,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos modelados / N.º de processos) * 100						Superação	65,0%	2018	61,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR	-	2017	56,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2016
5.5.03	<b>Grau de implementação das recomendações das auditorias</b>							Meta	50,0%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar)*100						Superação	55,0%	2018	57,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.3	2016
5.5.04	<b>Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º atividades com execução no prazo/ N.º Total atividades) * 100						Superação	100,0%	2018	91,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	93,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2016
		Iniciativa				Data	M€	Financiamento.		Resp.	
5.5.13	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Cdist - AGORA					dez.2019	600	SAMA 2020		DAP; GAGI	

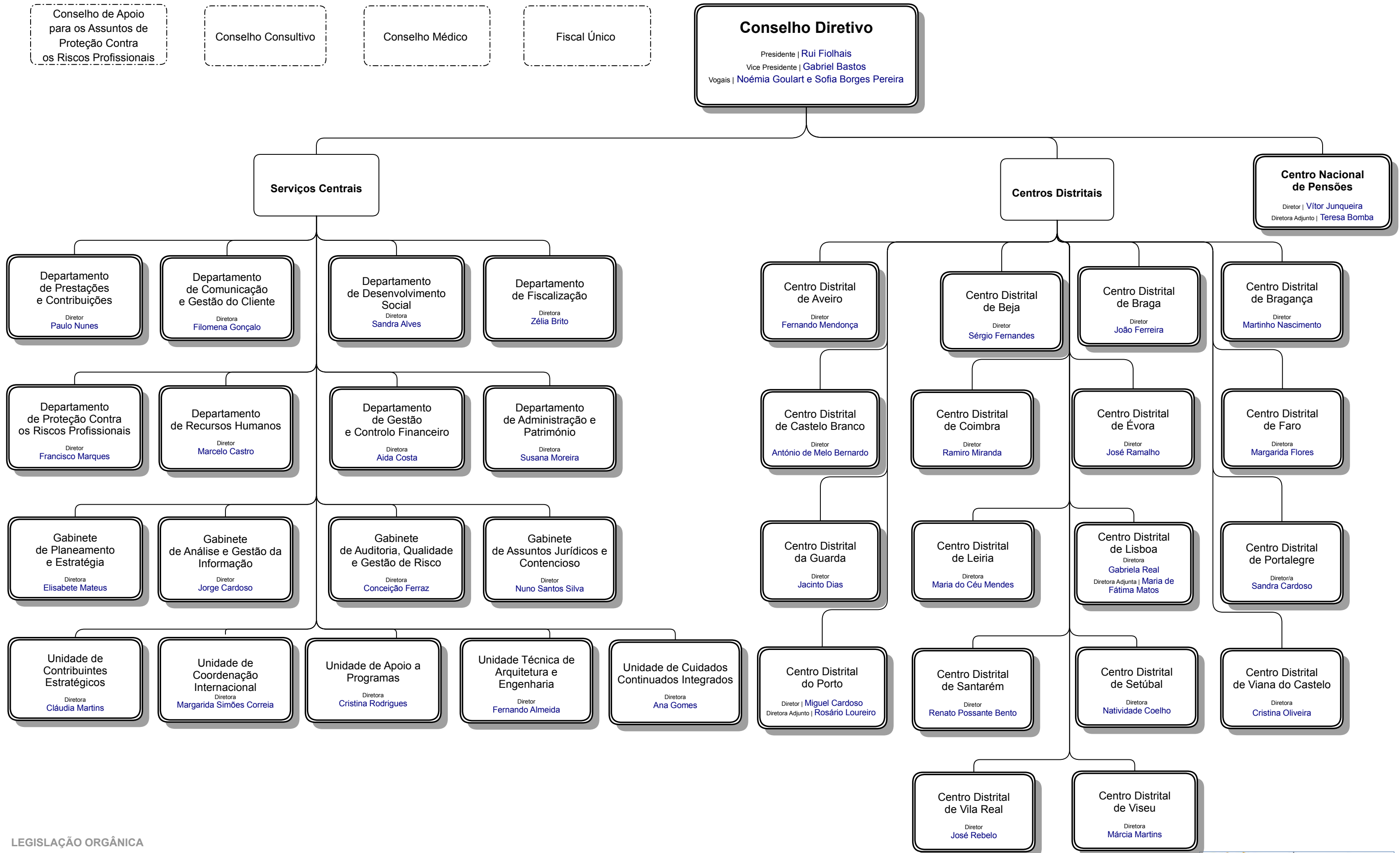
## Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas PE 5.6

5.6.01	<b>Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)</b>							Meta	3,6	Histórico	
	Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Superação	3,8	2018	3,5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	3,4
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016



**Anexo 2**  
**Estrutura Orgânica**

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



## LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

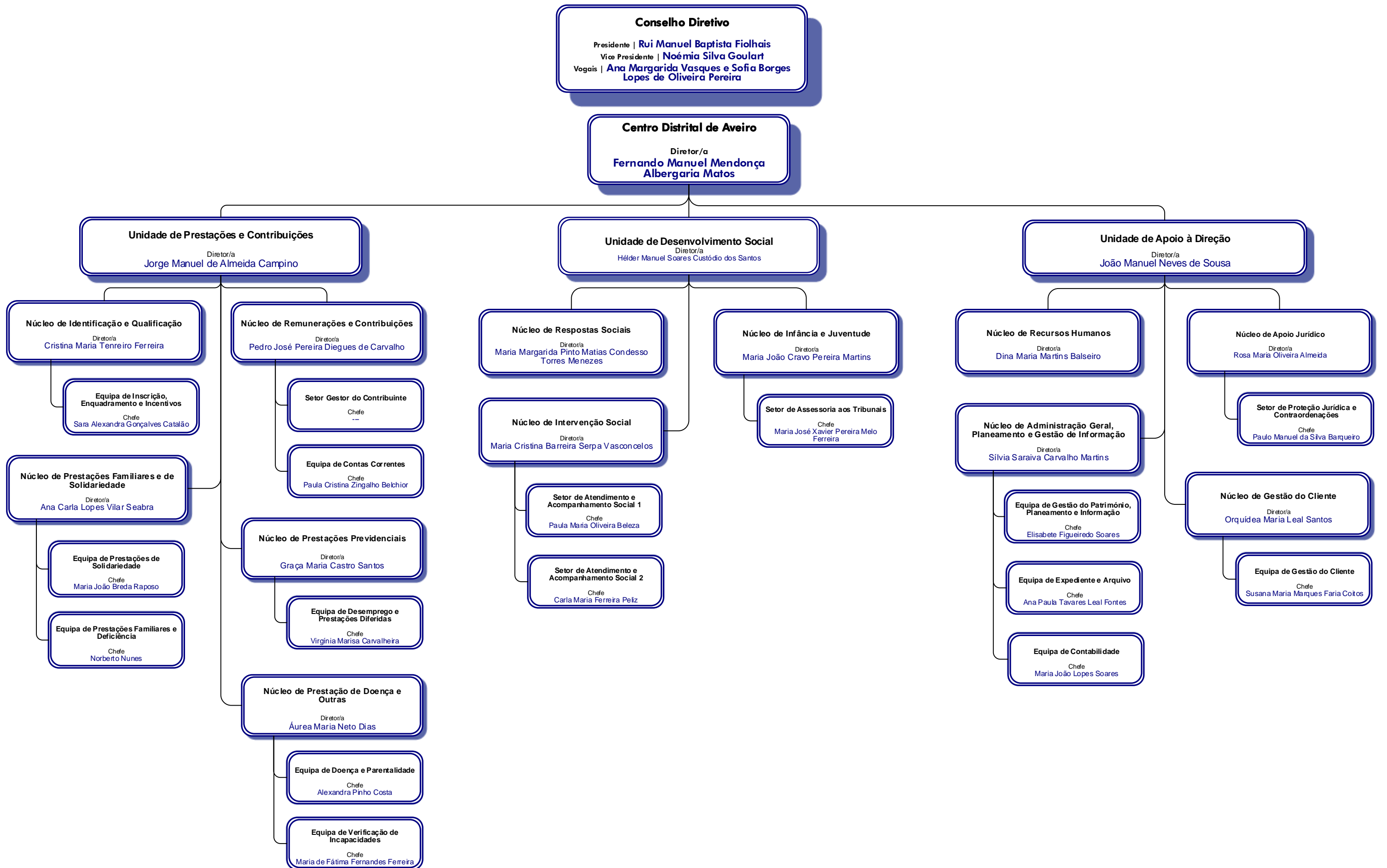
Decreto-Lei n.º 83/2012 de 30 de março.

Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Aveiro

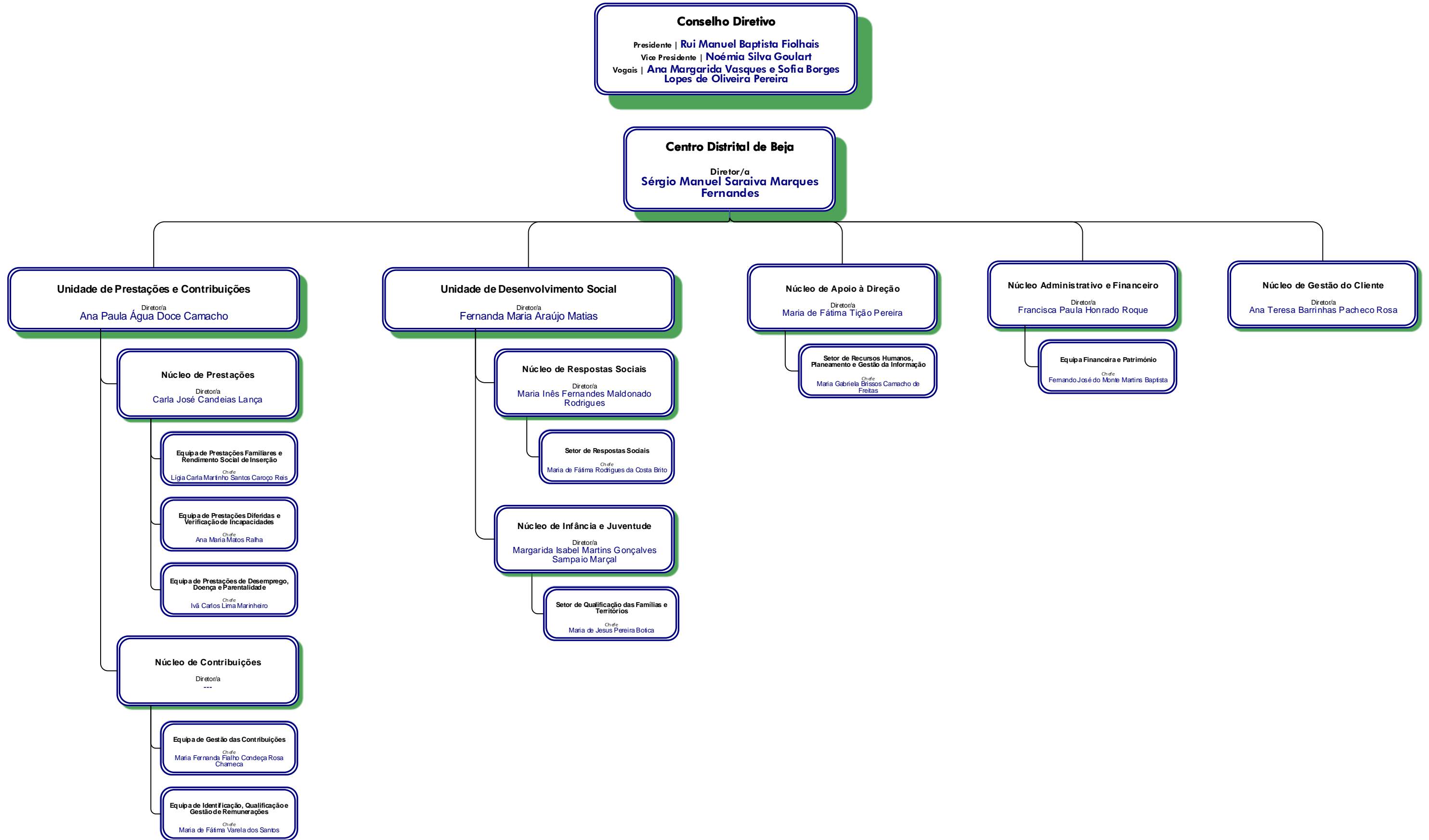


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Beja

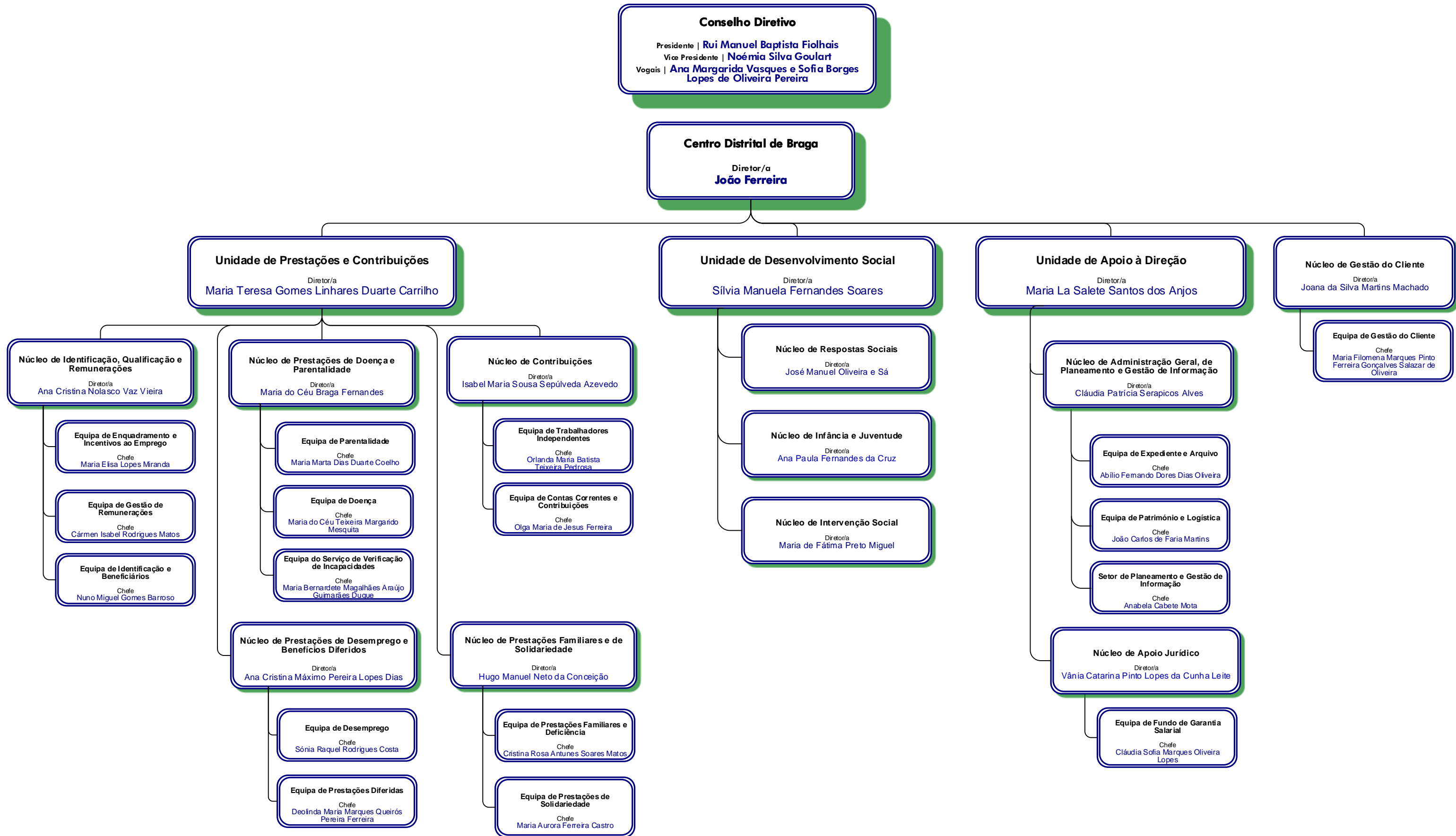


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

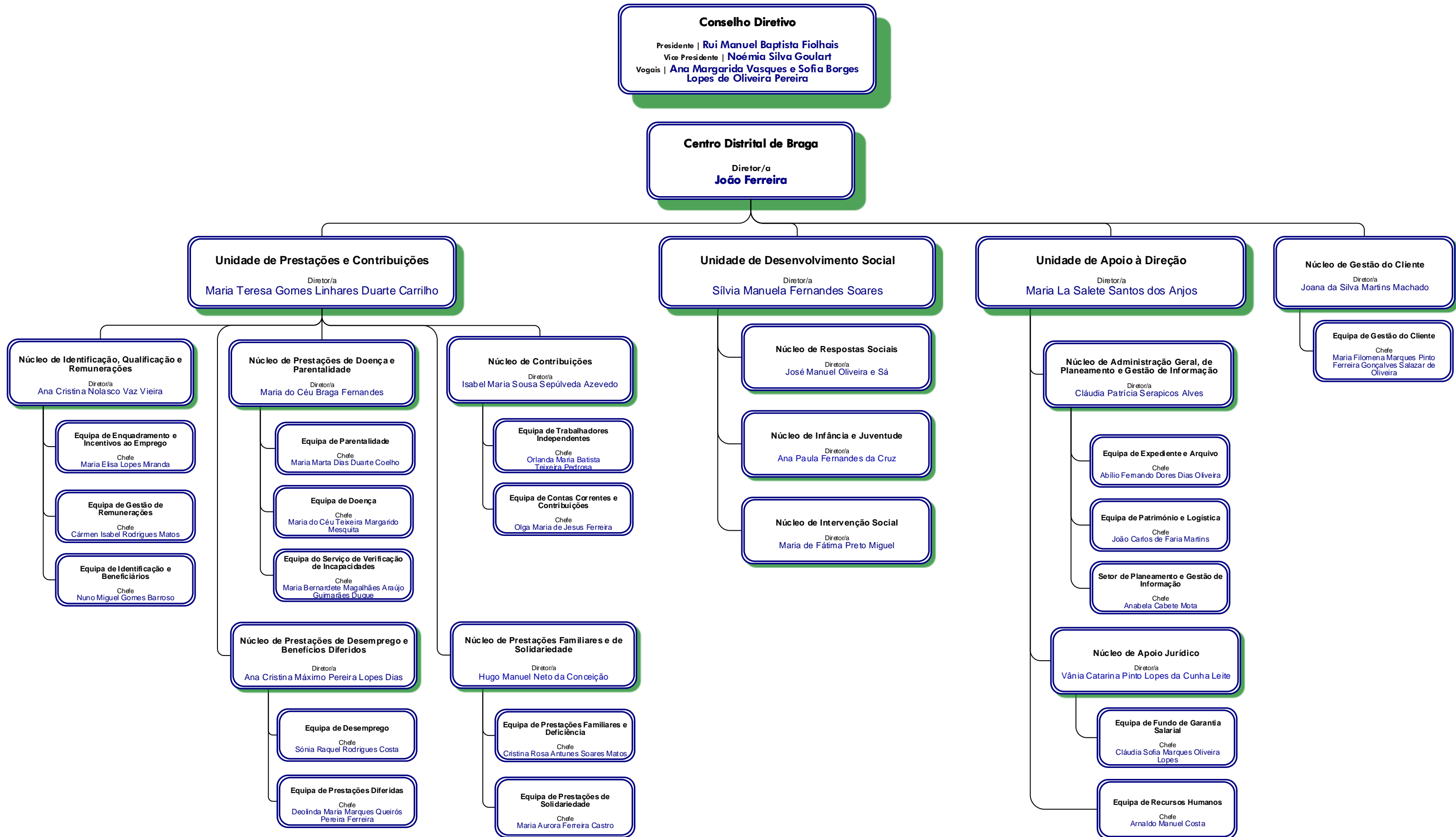
## Centro Distrital de Braga





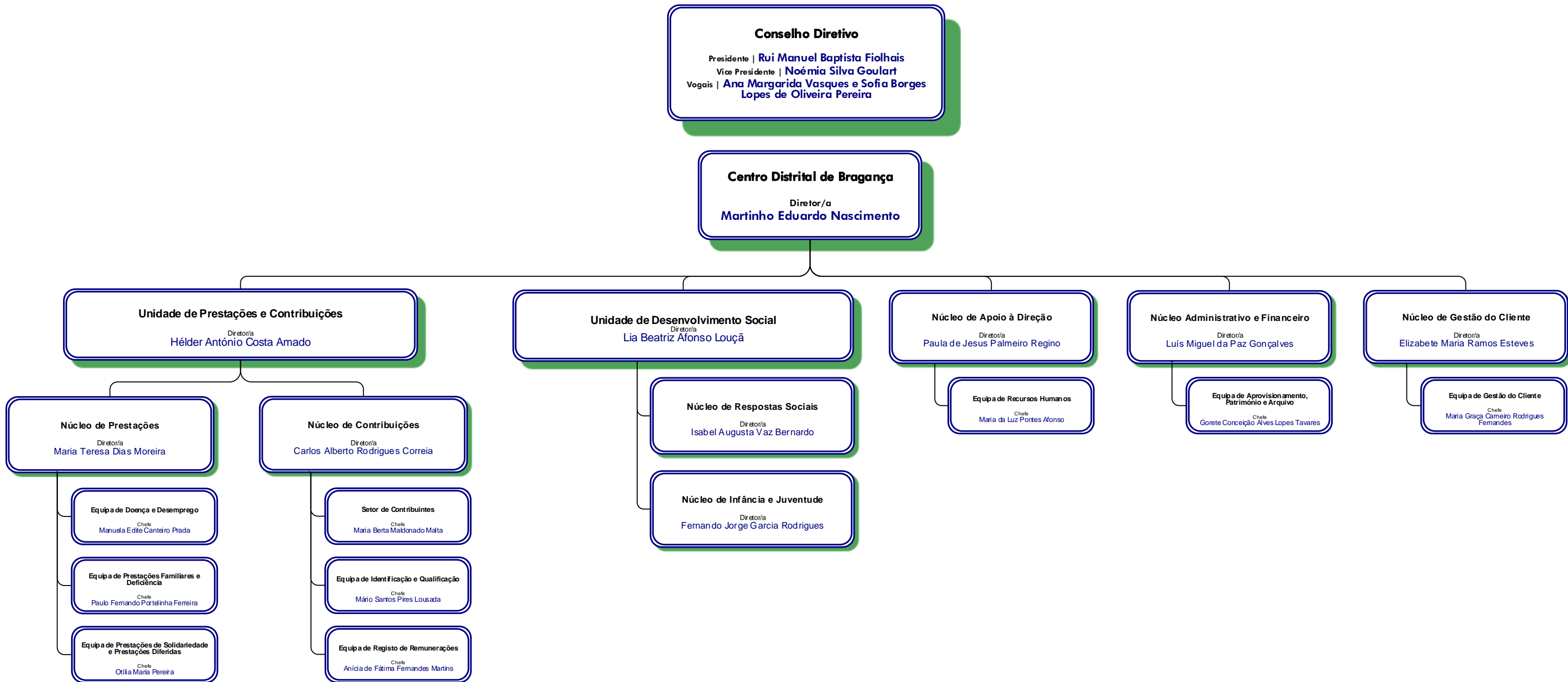
# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Braga



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Bragança

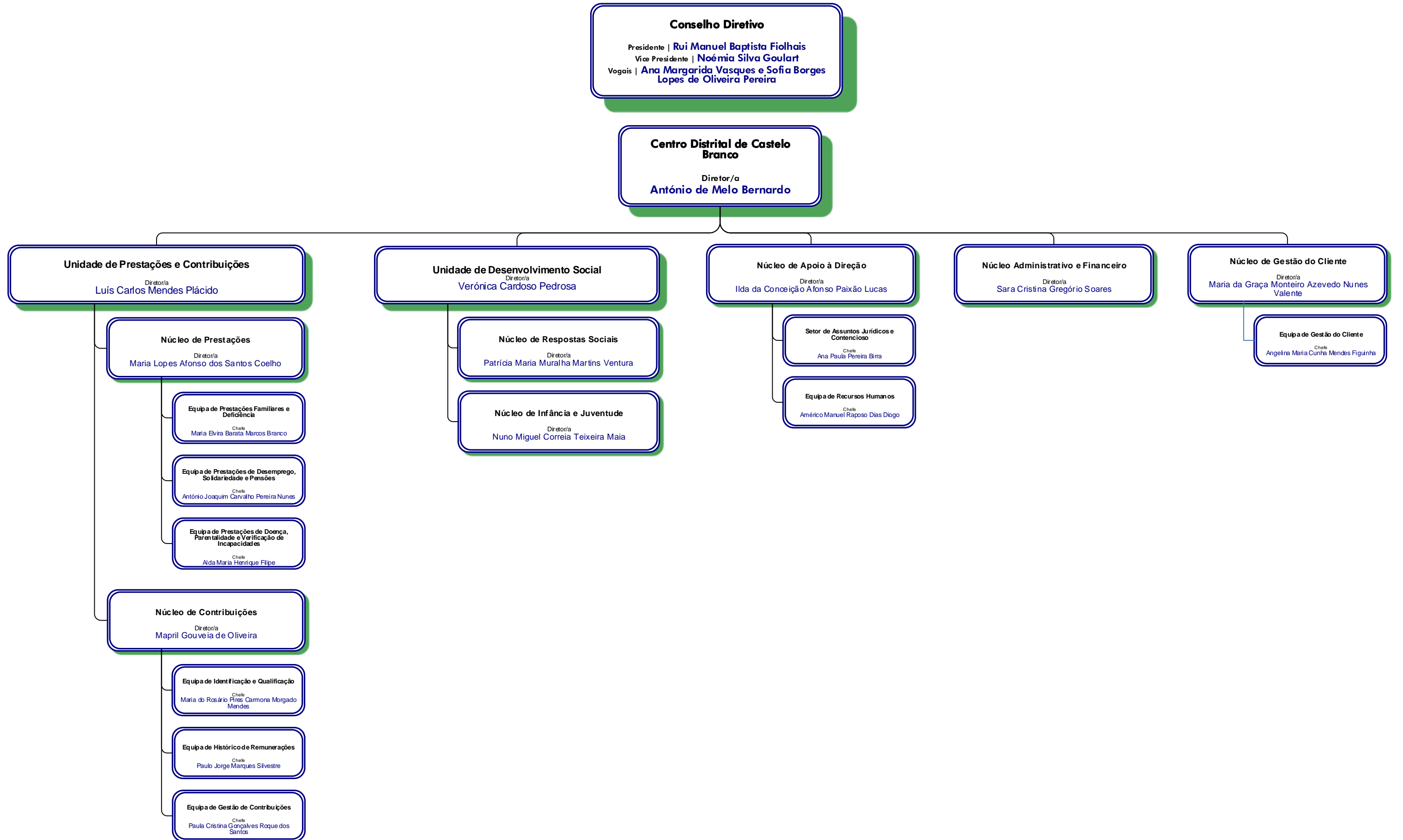


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Castelo Branco

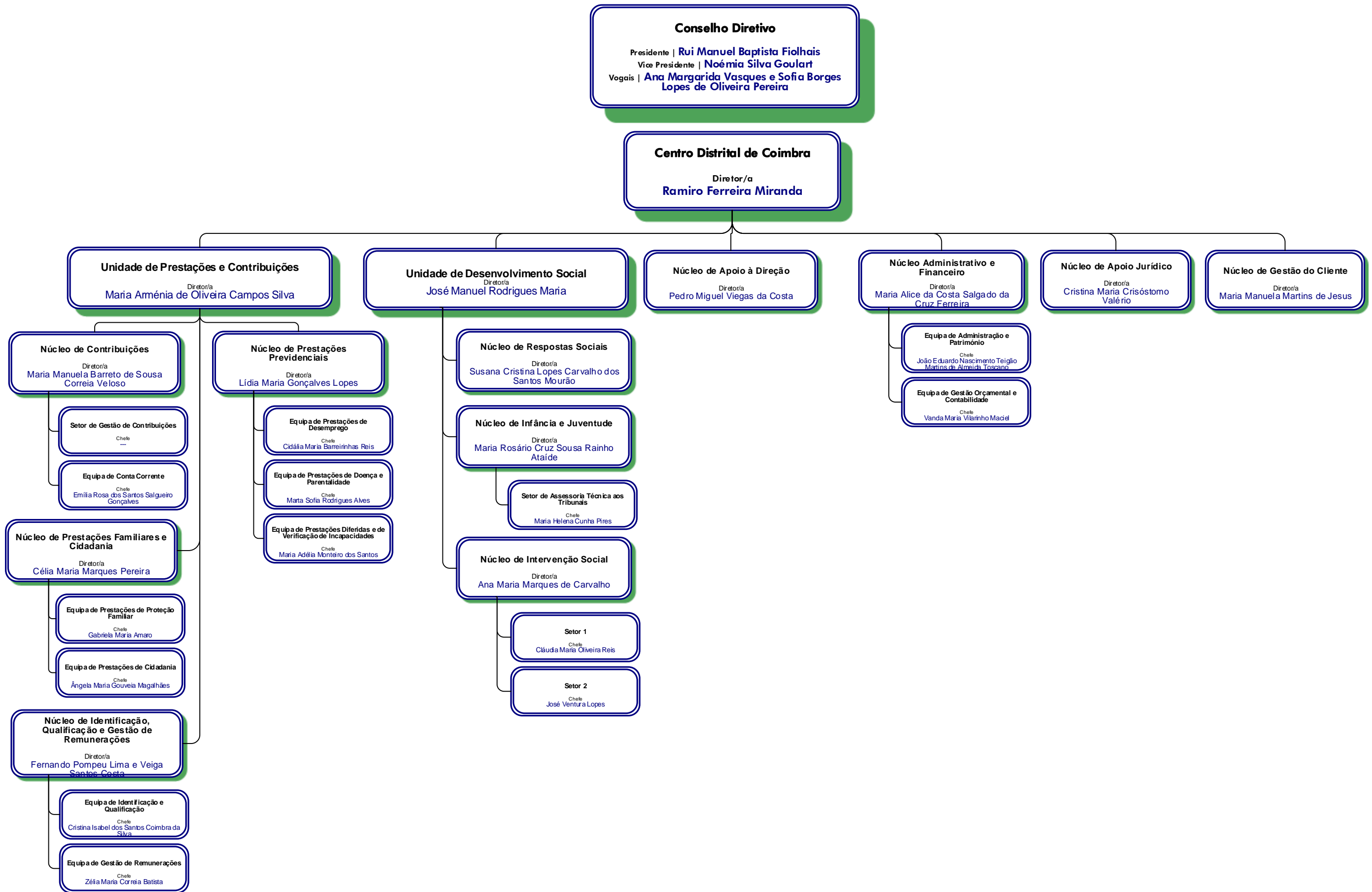


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

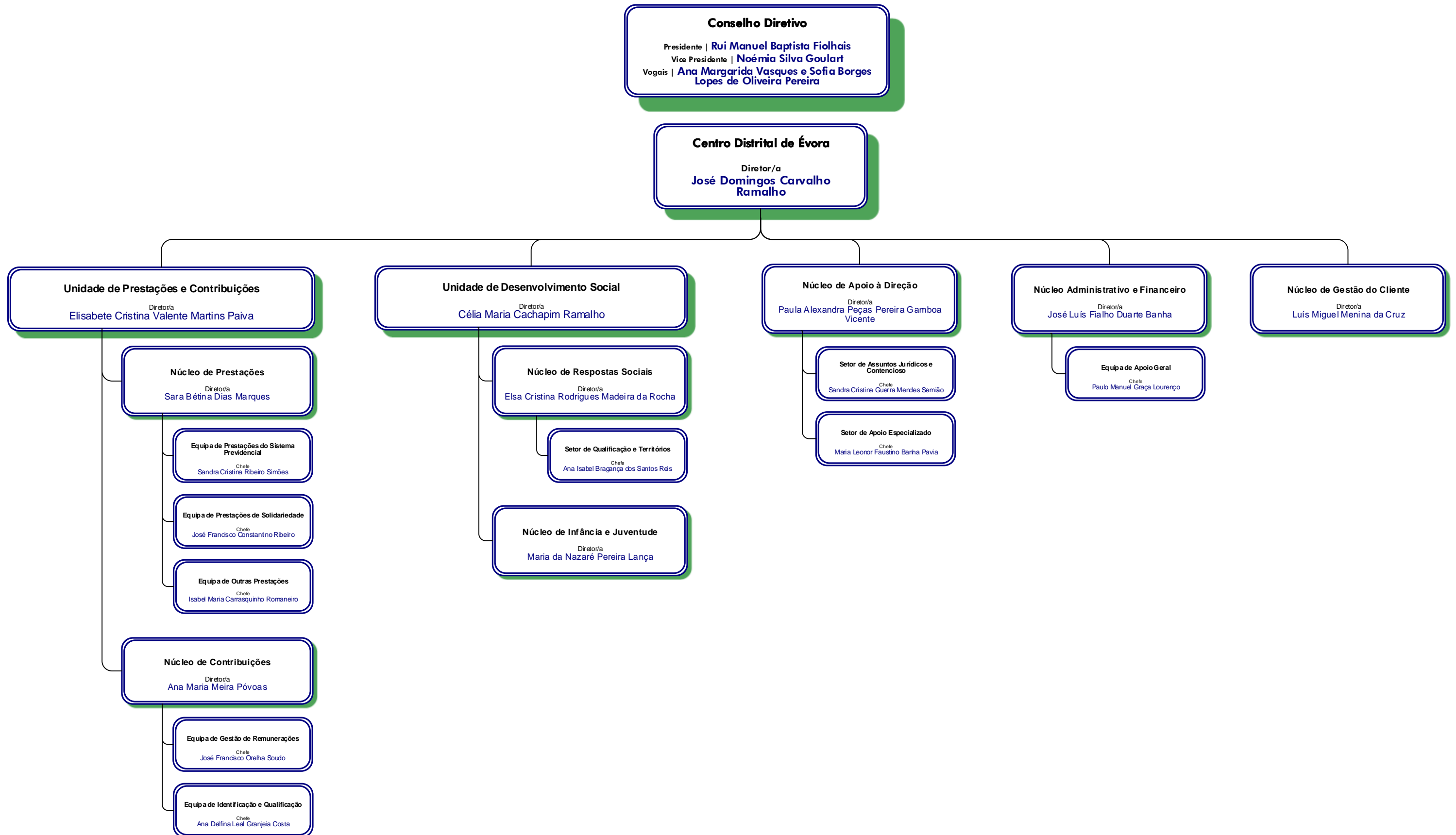
# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Coimbra



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Évora

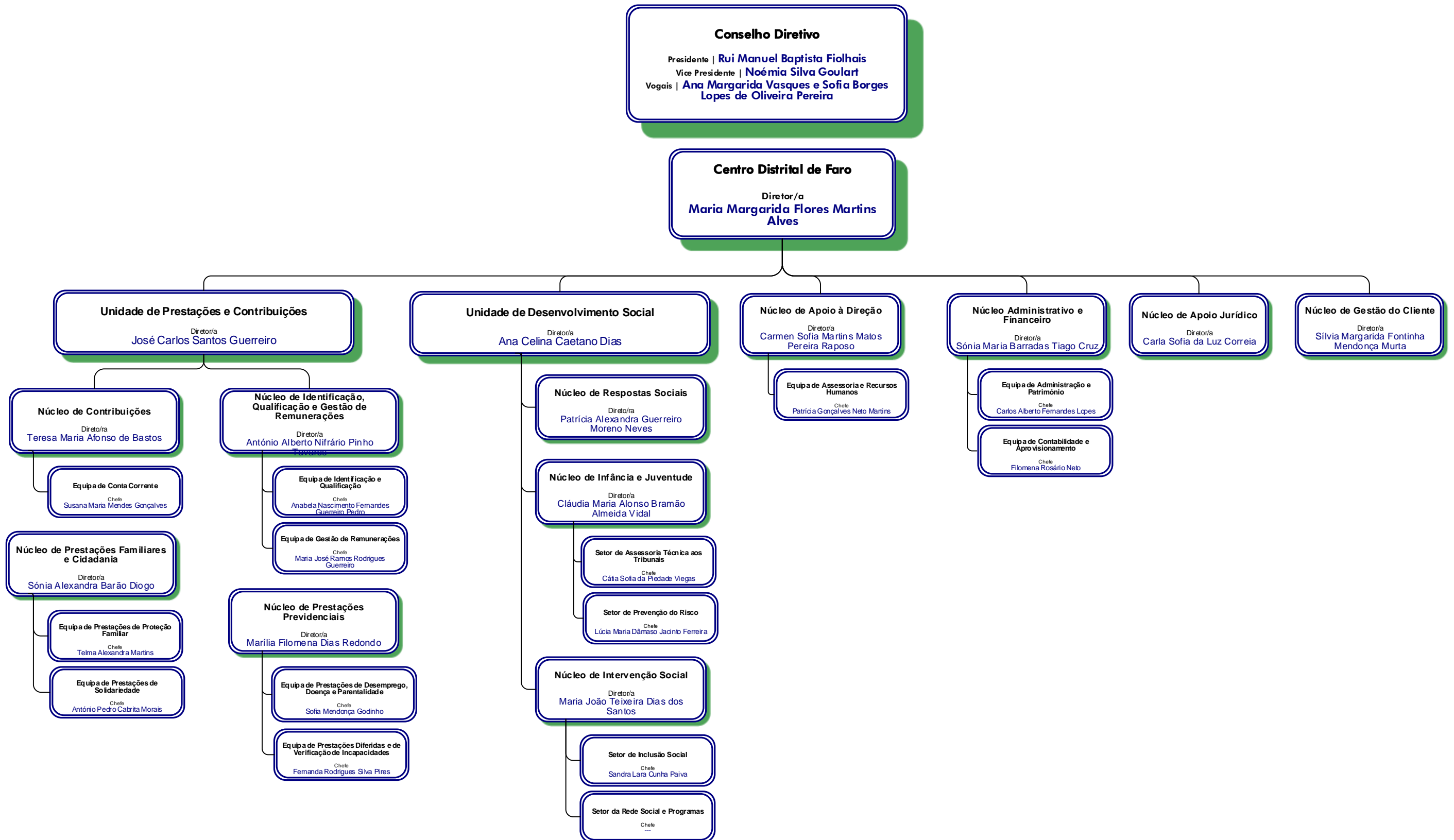


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Faro

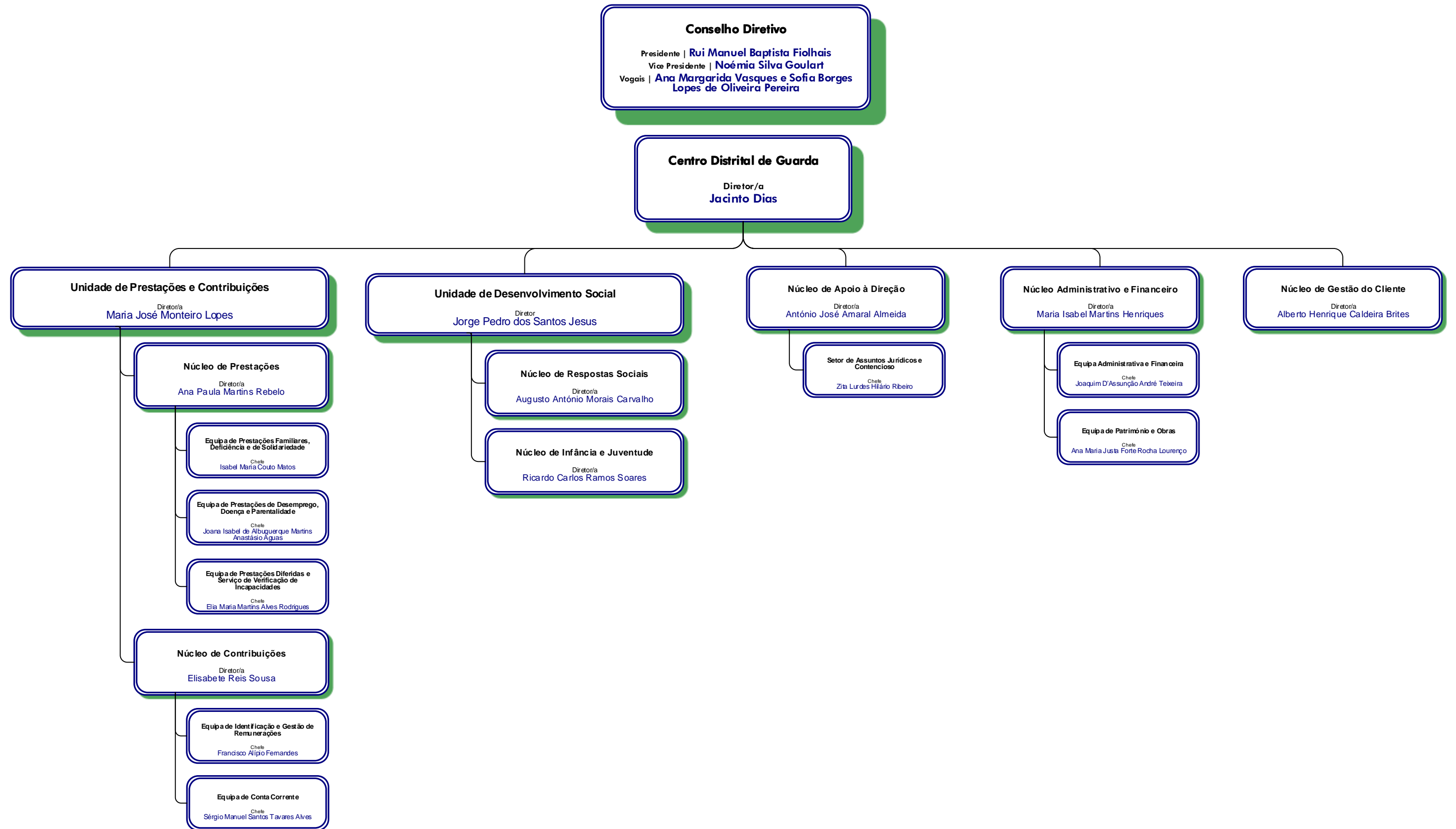


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Guarda



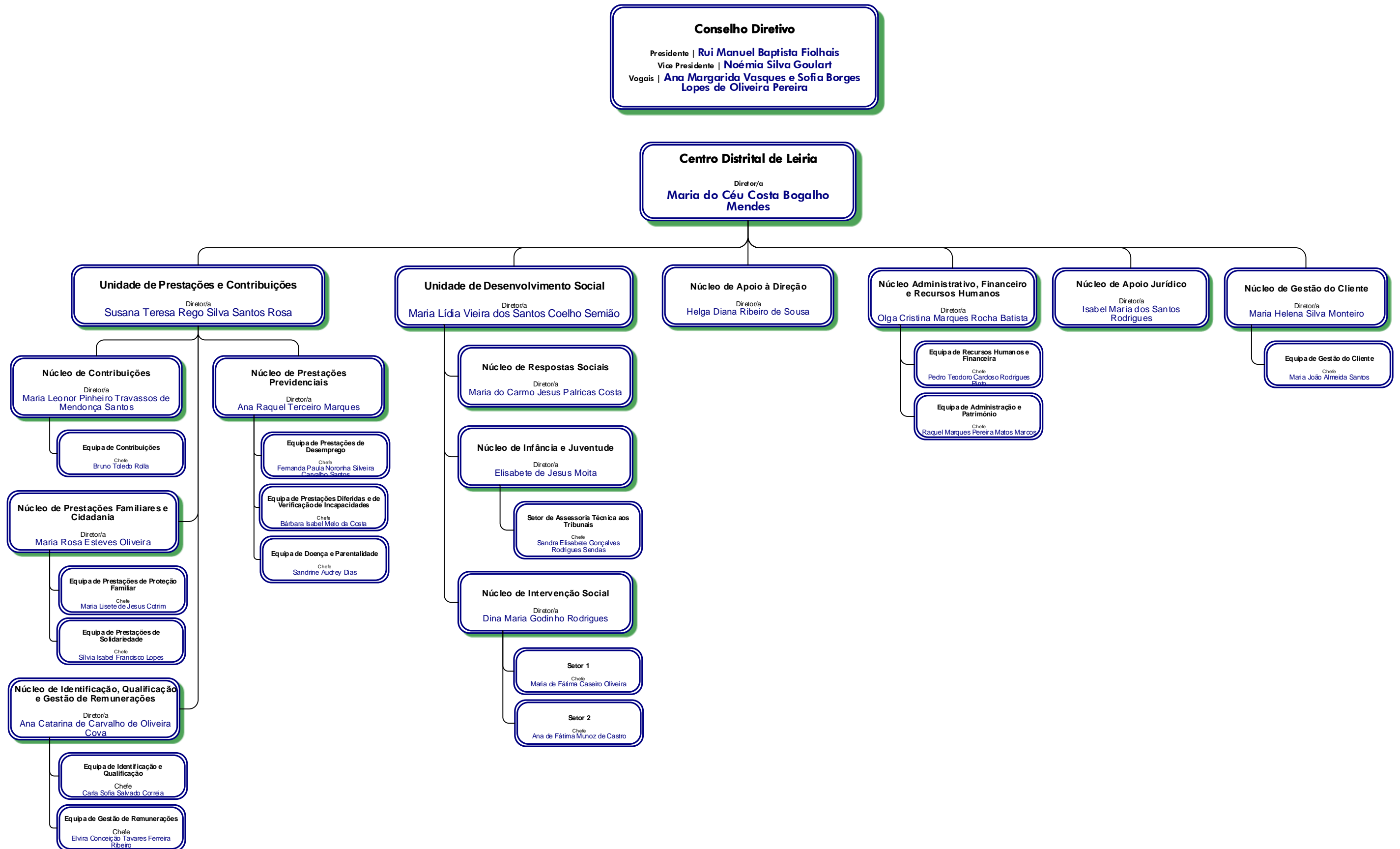
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Leiria



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.



SEGURANÇA SOCIAL

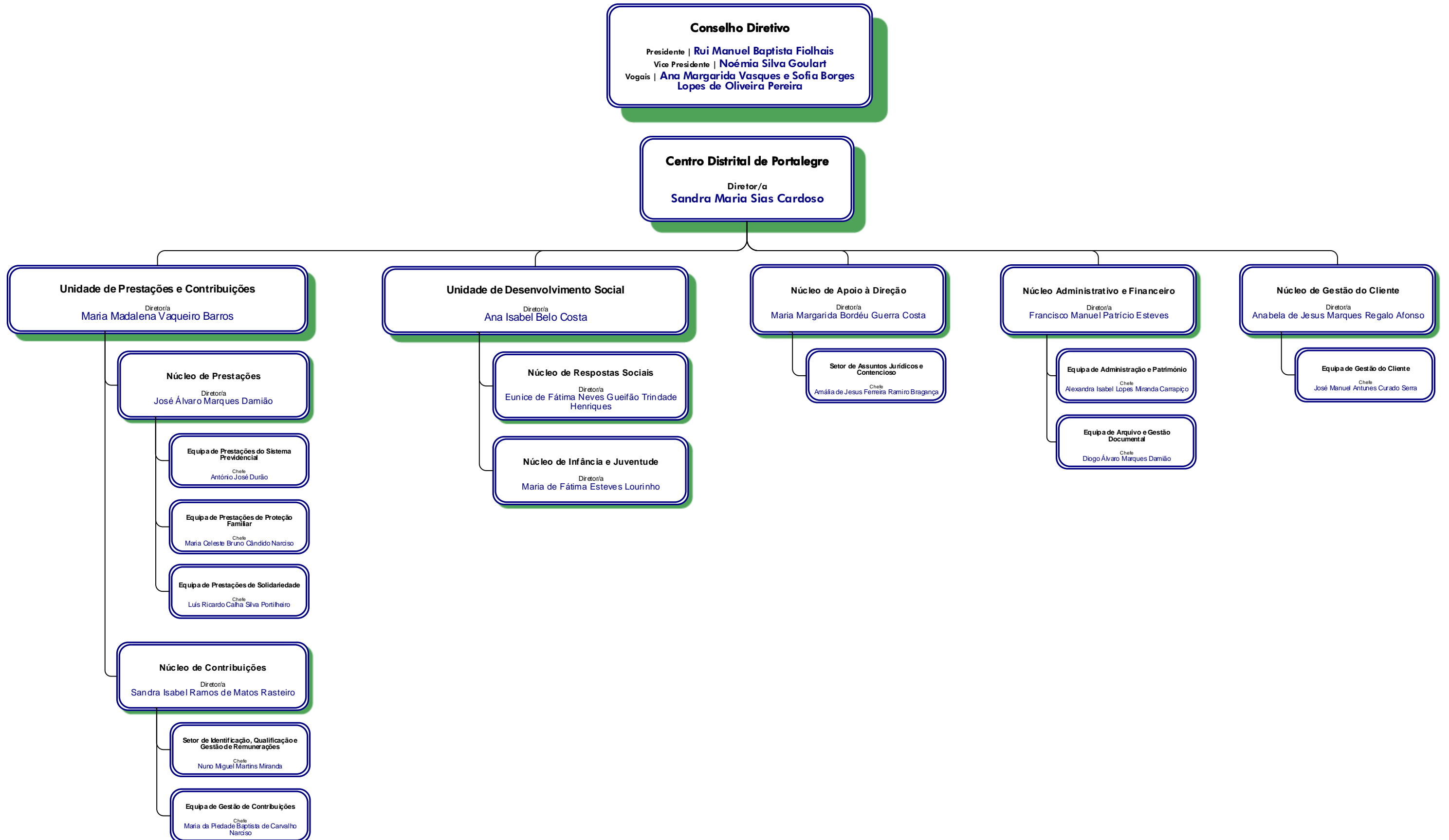


INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Portalegre



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

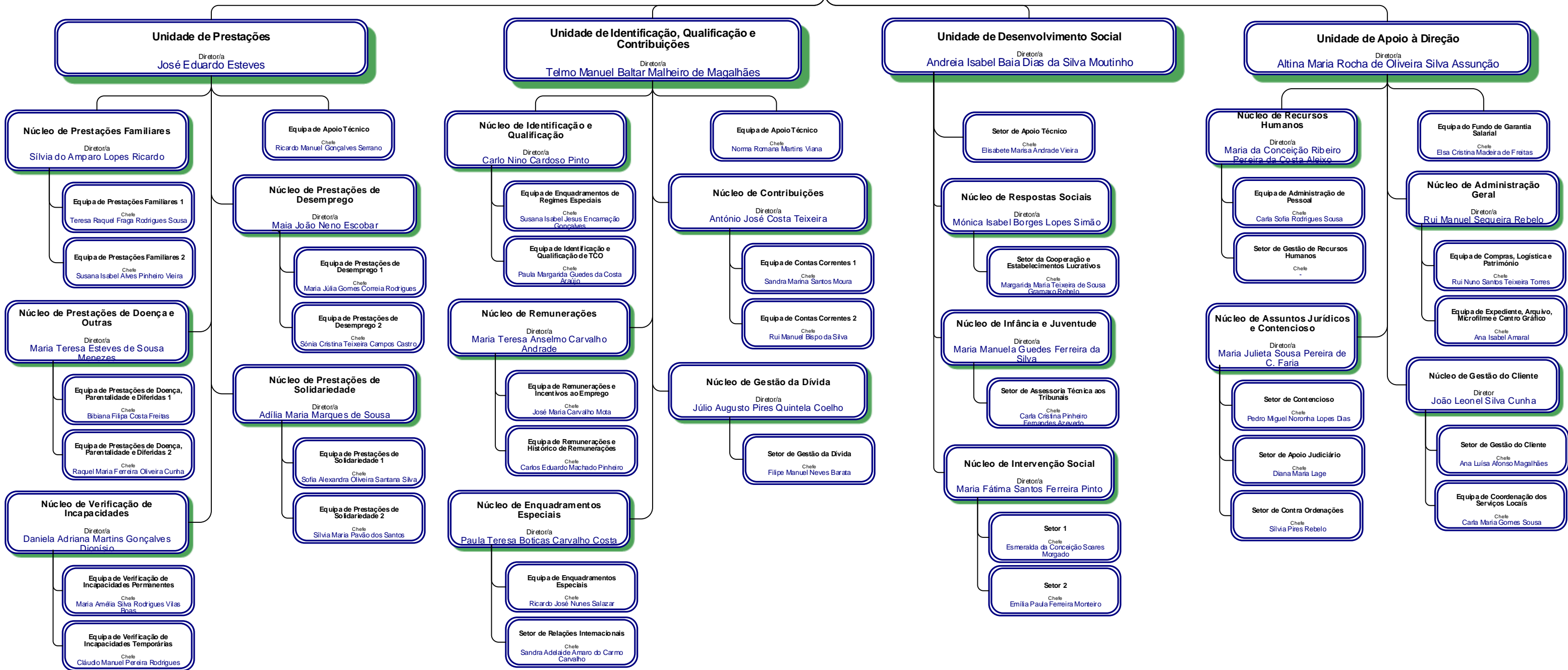
## Centro Distrital de Porto

### Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
Vice Presidente | Noémia Silva Goulart  
Vogais | Ana Margarida Vasques e Sofia Borges  
Lopes de Oliveira Pereira

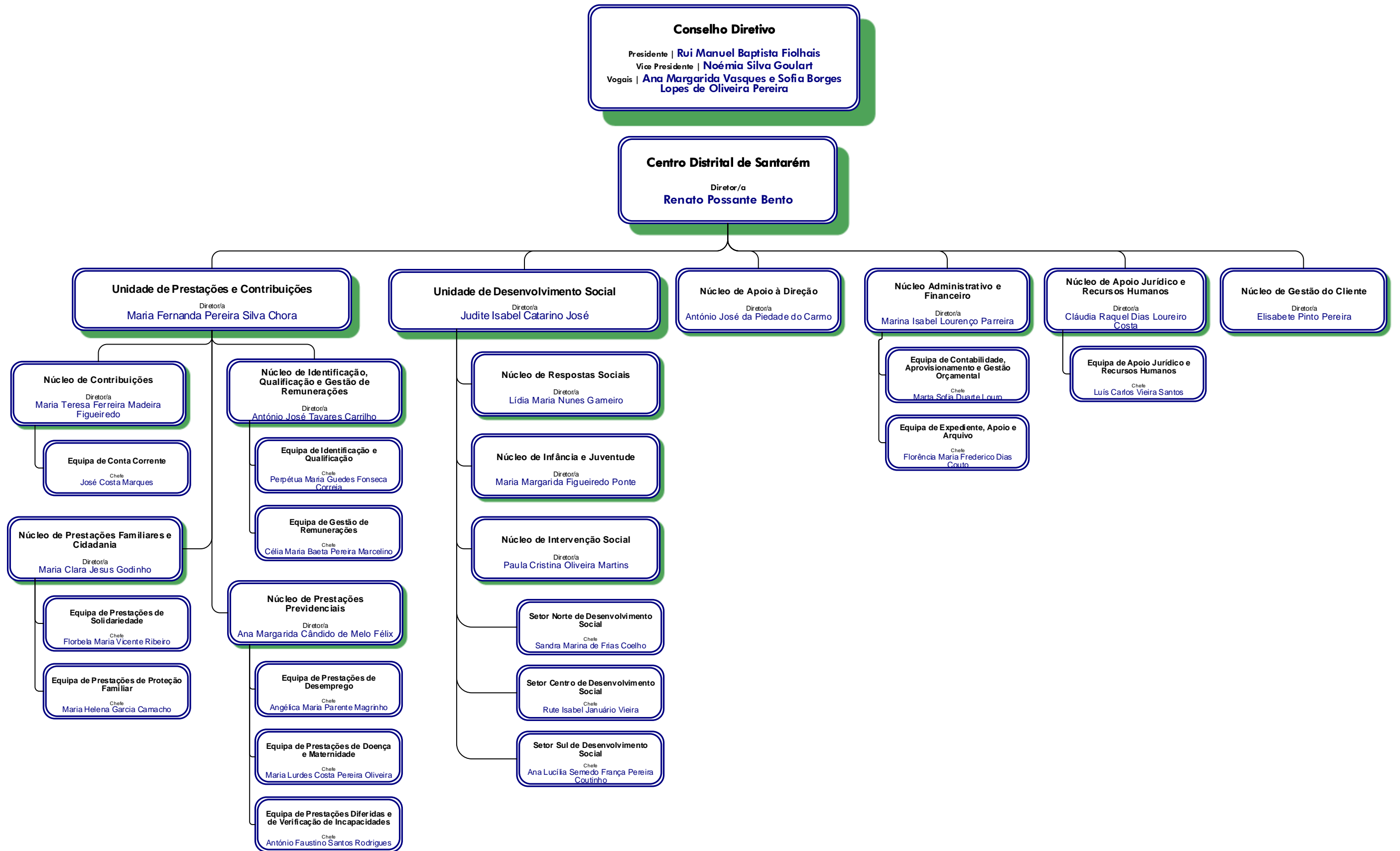
### Centro Distrital de Porto

Diretor/a | Nuno Miguel Borges  
Pinheiro Cardoso  
Diretor/a Adjunta | Maria do Rosário de  
Magalhães Loureiro



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Santarém

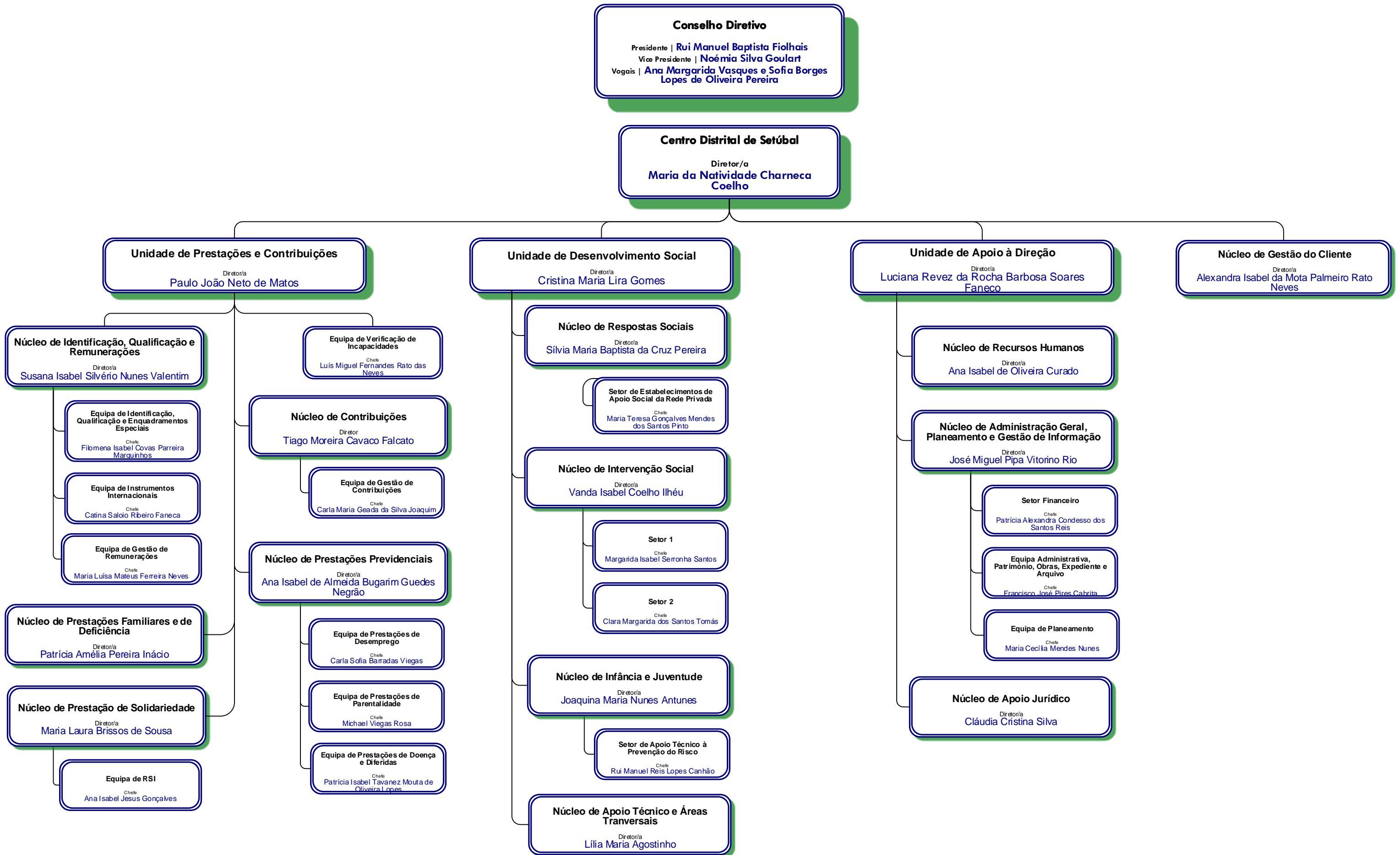


### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Setúbal



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

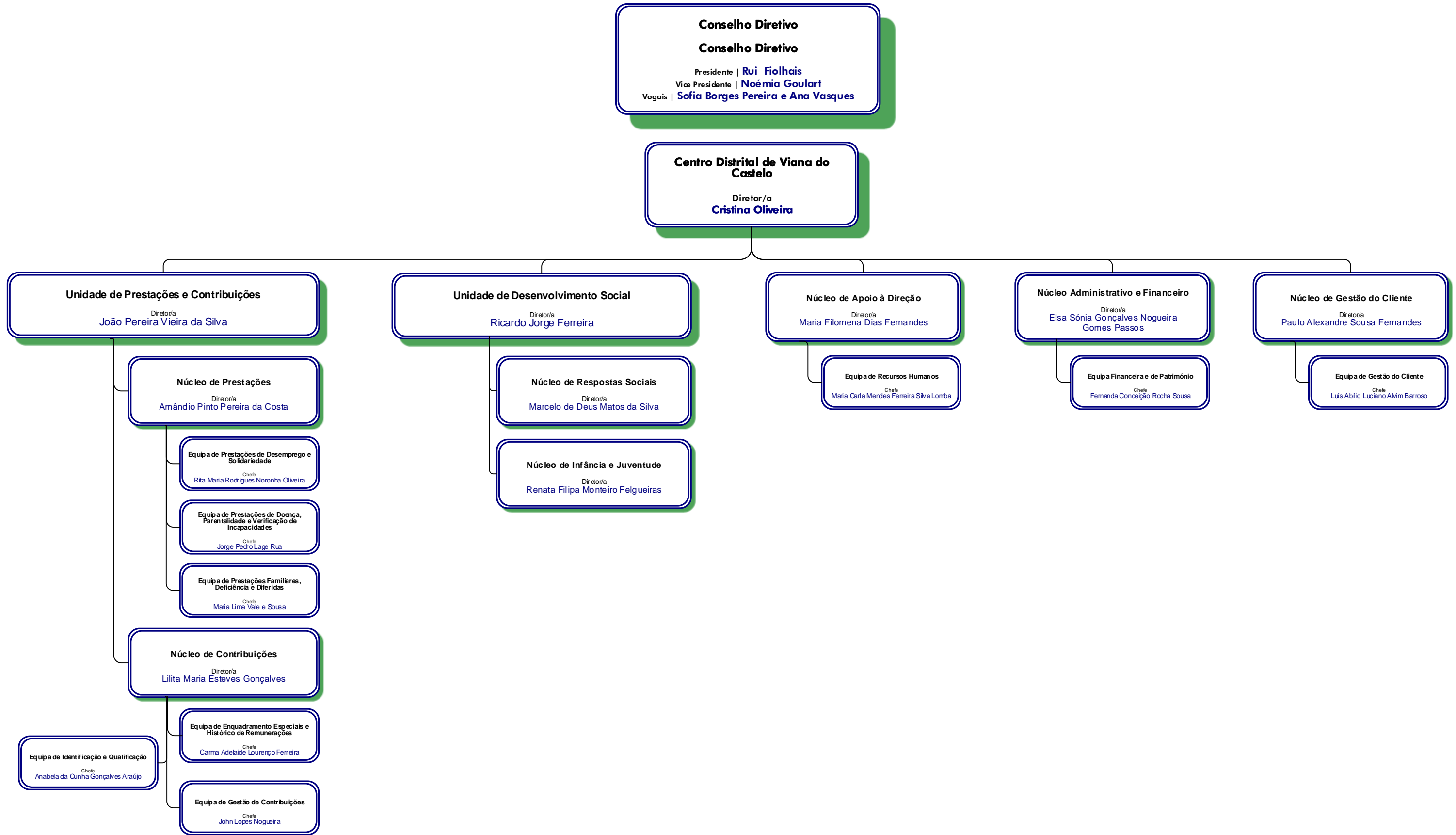


SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

**INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**  
**Centro Distrital de Viana do Castelo**

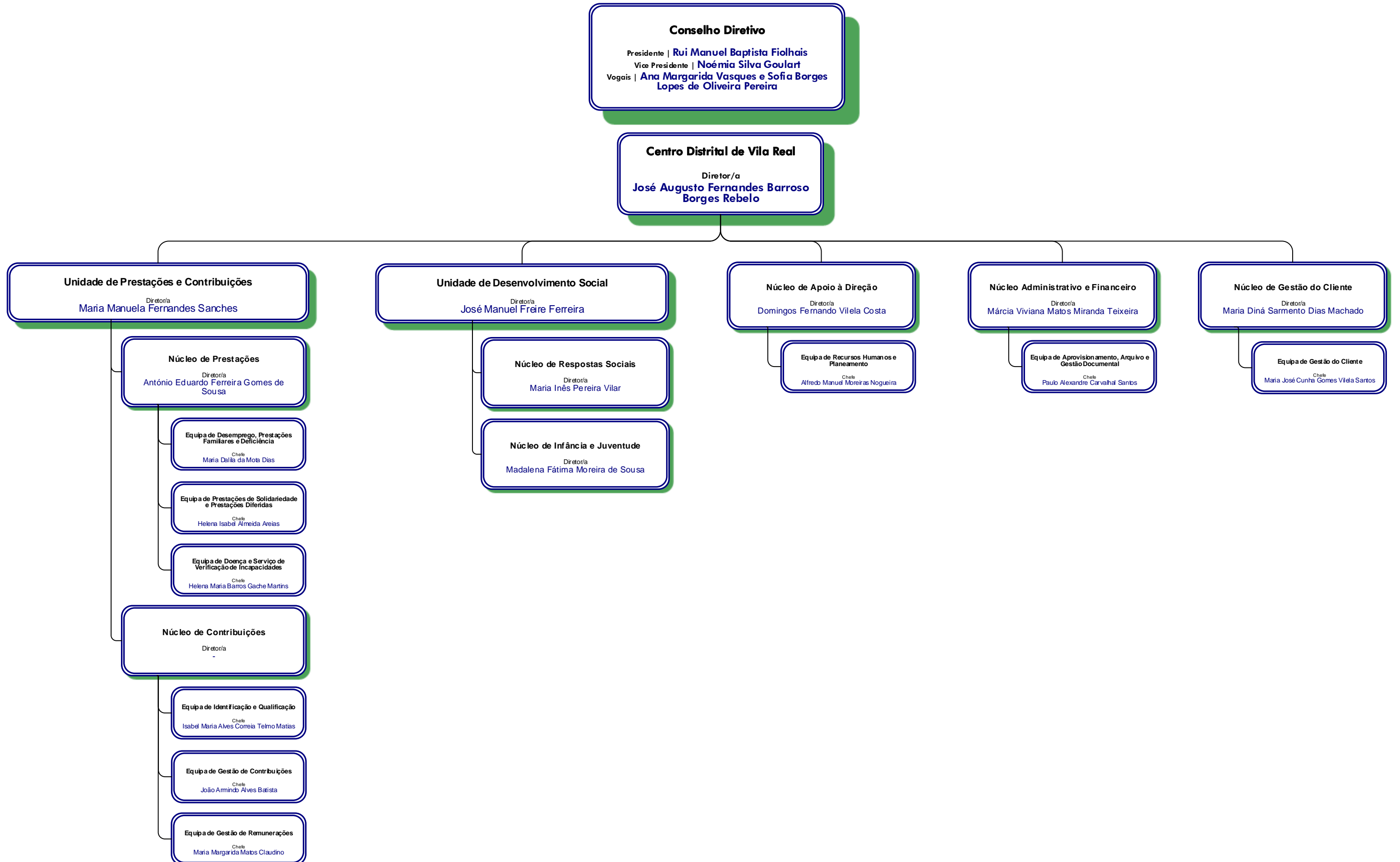


**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Vila Real



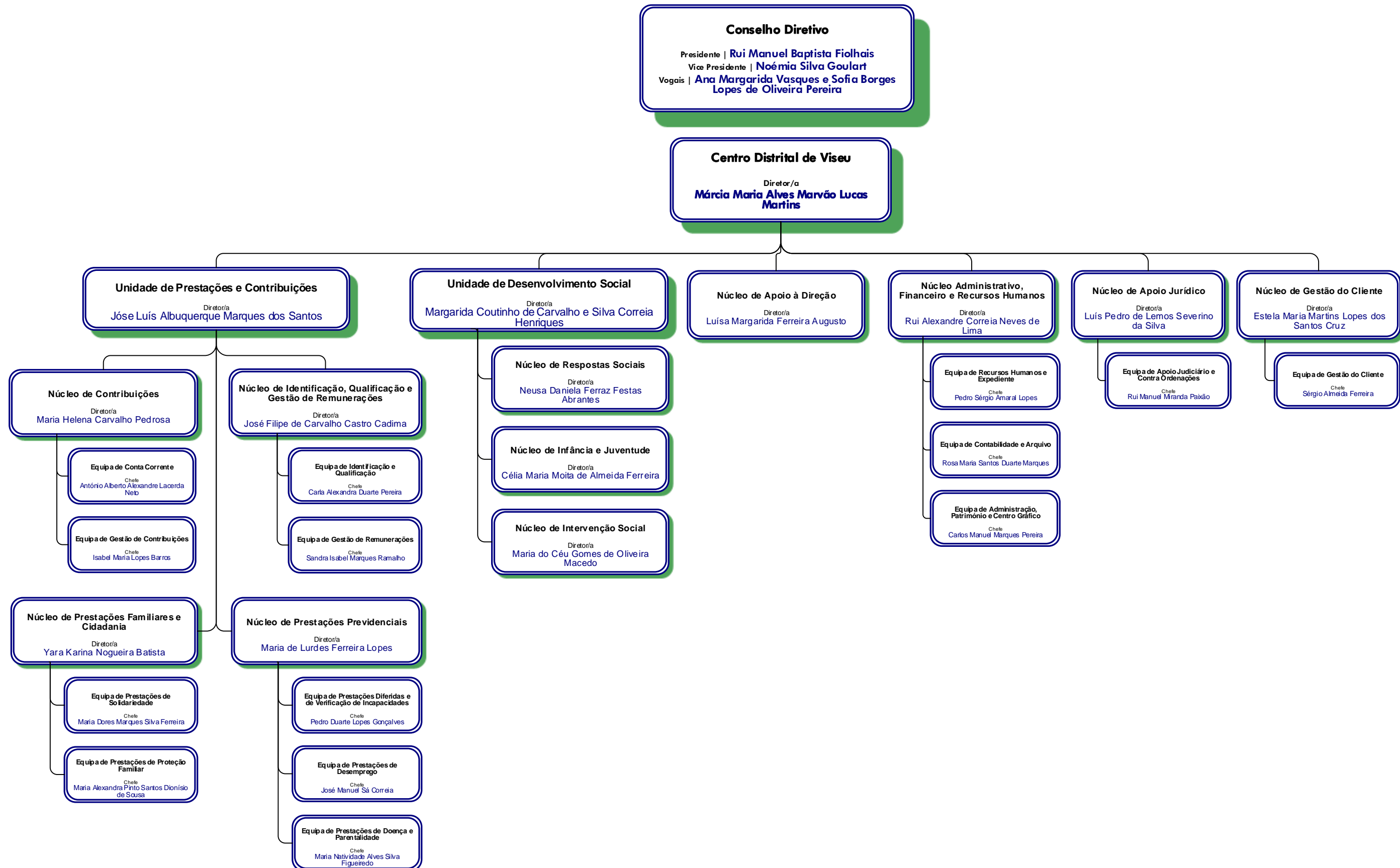
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viseu



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

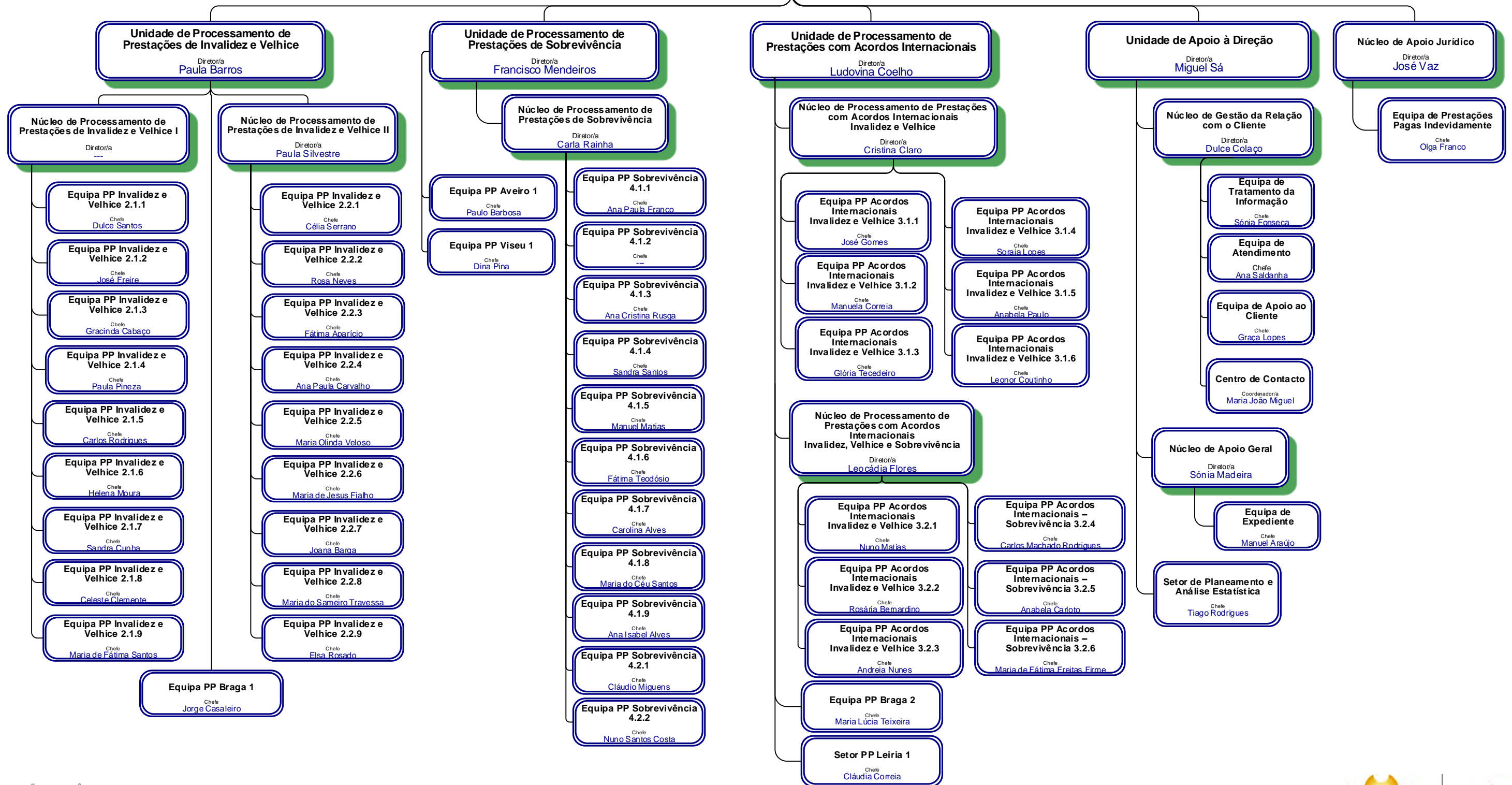
Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho, na sua versão atual.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Nacional de Pensões

**Conselho Diretivo**  
 Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
 Vice Presidente | Noémia Silva Goulart  
 Vogais | Ana Margarida Vasques e Sofia Borges  
 Lopes de Oliveira Pereira

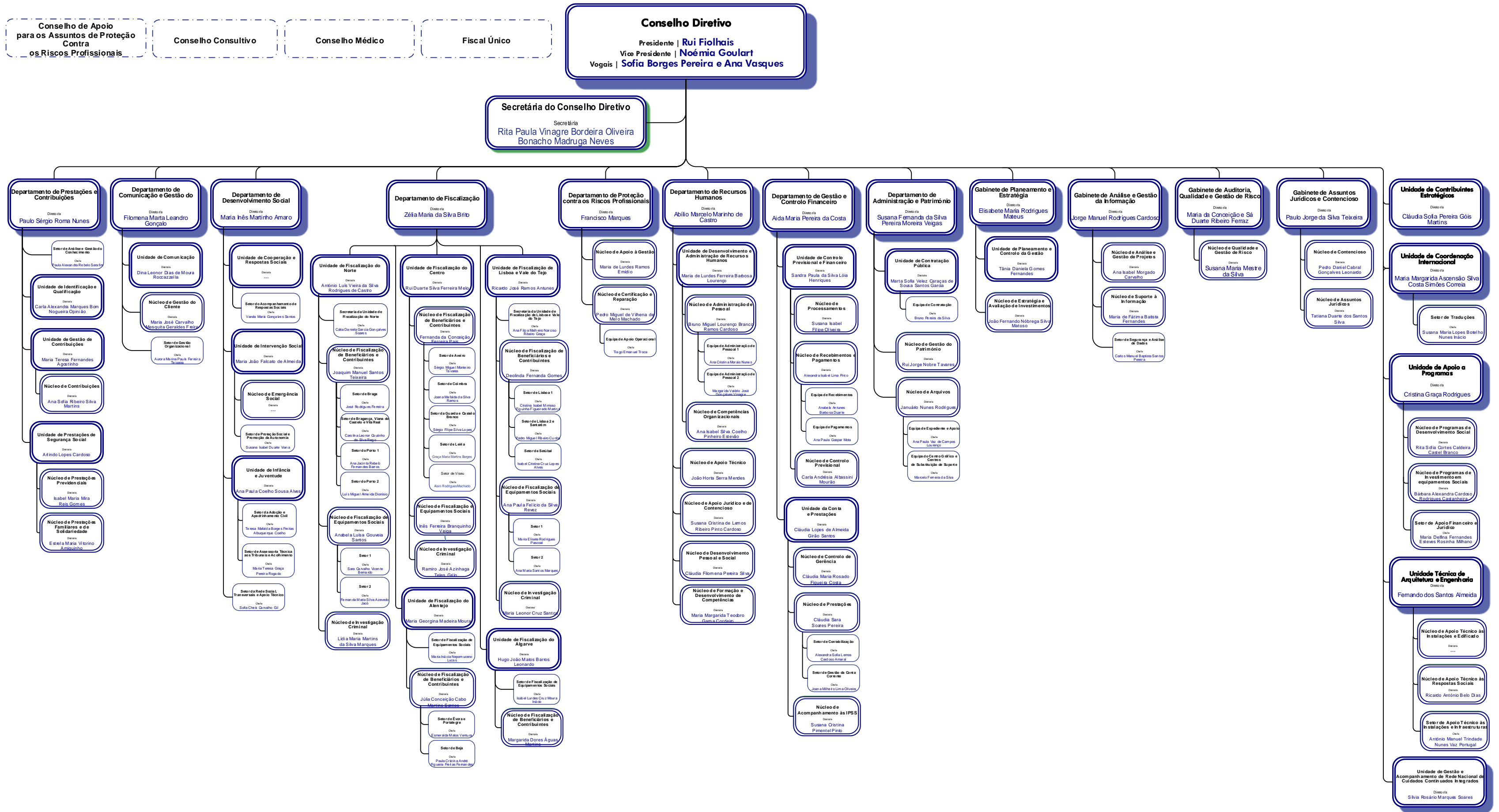
**Centro Nacional de Pensões**  
 Diretor | Vítor Junqueira  
 Diretora Adjunta | Teresa Bomba





# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Serviços Centrais



**Anexo 3**  
Monitorização Mensal do QUAR



**QUAR ISS, IP**

M12 / 2019

119 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real	Pond
<b>Eficácia</b>						
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário				110 %	106 %	25,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	42,0 %	100 %	30,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	20,0 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB02 Combater a fraude e evasão contributivas				111 %	111 %	40,0 %
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	300,0	8.250	7.770	100 %	25 %
Ind. 04 Nº Processos Inquérito crime concluídos	1.600	60,0	1.760	1.771	127 %	35 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	95,8 %	104 %	40,0 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais				113 %	113 %	40,0 %
Ind. 06 % processos fiscalização e prestações tribuadas no prazo	80 %	4	88 %	83 %	100 %	50,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias E/VIT (SP n/rel)	99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 %	50,0 %
<b>Eficiência</b>						
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos inadividos				120 %	120 %	10,0 %
Ind. 08 Momento de oitiva de contribuintes participado (em % de oitiva)	90 %	0,0	99 %	95,0 %	117 %	50,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (recul. erros AS e PF)	82,0 %	0,0	90,0 %	89 %	122 %	50,0 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema				111 %	111 %	20,0 %
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	80 %	0,0	88 %	85,3 %	116 %	33,3 %
Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSO	47,5 %	0,0	63 %	49,5 %	105 %	33 %
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registrado em IDQ	13,20 %	0,0	14,50 %	13,6 %	103 %	33,4 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 18 da LOE				125 %	125 %	50,0 %
Ind. 13 % Tribunações o valorização remuneratória no mês seguinte ao termo de avaliação	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	100,0 %








Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real	Pond
<b>Qualidade</b>						
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB07 Desenvolver o potencial humano				126 %	126 %	30,0 %
Ind. 14 % Treinamentos com formação	60,0 %	0,0	66,0 %	69 %	133 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	0,0	100 %	94,2 %	109 %	25,0 %
Ind. 16 Índice de satisfação dos taxatadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	65,0	0,0	72,0	72,18	126 %	25 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas				119 %	119 %	80,0 %
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariáveis e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	0,0	88,00 %	88,6 %	127 %	10,0 %
Ind. 17a % prestações sociais de pensão/abate deferidas até 30 dias	90 %	0,0	95 %	92,9 %	115 %	16,0 %
Ind. 17b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	0,0	90 %	95,9 %	297 %	3,0 %
Ind. 17c % de requerimentos sobre de família com deferimento	75 %	0	80 %	85,1 %	158 %	23,0 %
Ind. 17d % de requerimentos REI deferidos até 30 dias	85 %	0	90 %	94 %	135 %	18,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdenciário no prazo	93 %	0	100 %	96,8 %	114 %	30,0 %
Ind. 18a % Requerimentos de pensão/abate deferidos até 30 dias	90 %	0,0	95 %	95,3 %	127 %	34,0 %
Ind. 18b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %	0,0	95 %	93,0 %	140 %	3,0 %
Ind. 18c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %	0,0	97 %	97,6 %	133 %	33,0 %
<b>Objetivo / Indicador</b>						
OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos				128 %	128 %	40,0 %
Ind. 19 % Requerimentos CBI deferidos até 30 dias	72 %	0,0	79 %	85 %	148 %	30,0 %
Ind. 20 Taxa Resolução sobre prestações Diferidas	92 %	0,0	94 %	87,6 %	95 %	40,0 %
Ind. 20a Taxa Resolução sobre prestações PD - Nacional	99 %	0,0	100 %	97,1 %	98 %	32,0 %
Ind. 20b Taxa Resolução sobre prestações PD - Internacional	83 %	0,0	86 %	75,0 %	90 %	38,0 %






Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Incumprido ● Recuperável ● Sem Monitorização

**QUAR ISS**

Tx. Real. **119 %**      Semáforo       Tendência face mês anterior 

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum	
<b>Eficácia</b>	<b>Ponderação</b>	<b>25,0 %</b>													
	<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>	<b>105 %</b> ↓													
	<b>80,0 %</b>	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas													
	<b>Tx. Real</b>	100 %	100 %	192 %	192 %	184 %	167 %	156 %	130 %	119 %	116 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b> 
	<b>Resultado</b>	2,0 %	5,0 %	9,0 %	12,0 %	17,0 %	21,0 %	25,0 %	27,0 %	30,0 %	35,0 %	39,0 %	42,0 %	<b>42,0 %</b>	
	<b>20,0 %</b>	Ind. 02 % Protocolos pagos no mês													
	<b>Tx. Real</b>	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	105 %	<b>125 %</b> 	
	<b>Resultado</b>	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	<b>100,0 %</b>	
	<b>Ponderação</b>	<b>40,0 %</b>													
	<b>OB02 Combater a fraude e evasão contibutivas</b>	<b>111 %</b> ↑													
	<b>25 %</b>	Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes													
	<b>Tx. Real</b>	67 %	67 %	67 %	99 %	99 %	99 %	117 %	117 %	117 %	100 %	100 %	104 %	<b>100 %</b> 	
	<b>Resultado</b>	1.009	1.009	1.009	2.961	2.961	2.961	4.809	4.809	4.809	7.770	7.770	7.770	<b>7.770</b>	
	<b>35 %</b>	Ind. 04 Nº Processos Inquérito crime concluídos													
	<b>Tx. Real</b>	98 %	98 %	98 %	150 %	150 %	150 %	149 %	149 %	149 %	127 %	127 %	111 %	<b>127 %</b> 	
<b>Resultado</b>	312	312	312	767	767	767	1.148	1.148	1.148	1.771	1.771	1.771	<b>1.771</b>		
<b>40,0 %</b>	Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Go														
<b>Tx. Real</b>	36 %	58 %	77 %	87 %	88 %	89 %	94 %	95 %	95 %	99 %	100 %	101 %	<b>104 %</b> 		
<b>Resultado</b>	34,0 %	55,0 %	72,9 %	83,1 %	83,8 %	84,2 %	89,6 %	90,1 %	90,4 %	94,4 %	94,8 %	95,8 %	<b>95,8 %</b>		
<b>Ponderação</b>	<b>40,0 %</b>														
<b>OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais</b>	<b>113 %</b> →														
<b>50,0 %</b>	Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo														
<b>Tx. Real</b>	99 %	116 %	119 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	104 %	<b>100 %</b> 		
<b>Resultado</b>	79 %	85 %	86 %	83 %	82 %	82 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	<b>83 %</b>		
<b>50,0 %</b>	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível)														
<b>Tx. Real</b>	100 %	100 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	101 %	<b>125 %</b> 		
<b>Resultado</b>	99,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	<b>100,0 %</b>		

Legenda:  Superado     Cumprido     Recuperável     Incumprido     Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P., calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

## QUAR ISS

Tx. Real.  
119 %
Semáforo ●
Tendência face mês anterior  
↓

		Jan	fev	mar	abr	mai	Jun	Jul	ago	set	out	nov	dez	Aoum
Ponderação 80,0 %	Pond. 10,0 %	OB04 Promover a regularização de dividas e de pagamentos indevidos												
	Tx. Real.													
	Resultado	120 %												
	50,0 %	Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)												
	Tx. Real.	131 %	111 %	111 %	111 %	111 %	114 %	114 %	117 %	117 %	117 %	107 %	117 %	
	Resultado	01,0 %	94,0 %	94,0 %	94,0 %	94,0 %	95,0 %	95,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %
	50,0 %	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)												
	Tx. Real.	17 %	25 %	43 %	60 %	74 %	83 %	88 %	92 %	97 %	104 %	109 %	109 %	122 %
	Resultado	14 %	20 %	35 %	49 %	60 %	68 %	72 %	76 %	80 %	83 %	85 %	89 %	89 %
	Pond. 20,0 %	OB06 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema												
Tx. Real.														
Resultado	111 %													
Eficiência	33,3 %	Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais												
	Tx. Real.	117 %	116 %	115 %	116 %	115 %	115 %	116 %	116 %	116 %	116 %	116 %	107 %	116 %
	Resultado	85,4 %	85,1 %	84,8 %	85,1 %	84,8 %	84,9 %	85,1 %	85,1 %	85,1 %	85,2 %	85,2 %	85,3 %	86,3 %
	33 %	Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD												
	Tx. Real.	127 %	127 %	127 %	118 %	118 %	118 %	113 %	113 %	113 %	109 %	109 %	104 %	108 %
	Resultado	47,2 %	47,2 %	47,2 %	48,0 %	48,0 %	48,0 %	48,7 %	48,7 %	48,7 %	49,5 %	49,5 %	49,5 %	48,6 %
	33,4 %	Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ												
	Tx. Real.	200 %	200 %	200 %	161 %	161 %	161 %	131 %	131 %	131 %	108 %	108 %	103 %	108 %
	Resultado	11,0 %	11,0 %	11,0 %	12,1 %	12,1 %	12,1 %	12,9 %	12,9 %	12,9 %	13,6 %	13,6 %	13,6 %	13,8 %
	Pond. 50,0 %	OB08 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 18 da LOE												
Tx. Real.														
Resultado	125 %													
Semáforo <span style="color: green;">●</span>	100,0 %	Ind. 13 % Trabalhadores c/ valorização remuneratória no mês seguinte ao termo de avaliação												
	Tx. Real.													
	Resultado	126 %												
	Pond. 20,0 %	OB07 Desenvolver o potencial humano												
	Tx. Real.													
	Resultado	128 %												
	50,0 %	Ind. 14 % Trabalhadores com formação												
	Tx. Real.	450 %	275 %	300 %	263 %	230 %	200 %	150 %	113 %	139 %	170 %	155 %	115 %	138 %
	Resultado	12 %	17 %	27 %	33 %	38 %	42 %	42 %	42 %	52 %	64 %	67 %	69 %	89 %
	25,0 %	Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho												
Tx. Real.	107 %	107 %	107 %	107 %	108 %	108 %	107 %	107 %	109 %	109 %	110 %	104 %	108 %	
Resultado	93,4 %	93,5 %	93,3 %	93,4 %	93,8 %	93,8 %	93,6 %	93,6 %	94,2 %	94,3 %	94,5 %	94,2 %	94,2 %	
25 %	Ind. 16 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar													
Tx. Real.	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	111 %	128 %	
Resultado	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

# QUAR ISS

I.x. Real. **119 %**
Semiforo ●
Tendência face mês anterior |

	Jan	fev	mar	abr	mai	Jun	Jul	ago	set	out	nov	dez	Aoim
<b>Pond. 60.0 %</b>	<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>												
<b>T.x. Real.</b>													
<b>Resultado</b>	<b>115 %</b>												
<b>10.0 %</b>	Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo												
<b>T.x. Real.</b>	101 %	104 %	106 %	111 %	117 %	121 %	124 %	124 %	125 %	126 %	126 %	111 %	127 %
<b>Resultado</b>	90,2 %	81,2 %	82,0 %	83,7 %	85,5 %	86,7 %	87,6 %	87,6 %	87,9 %	88,2 %	88,4 %	88,5 %	88,6 %
<b>16.0 %</b>	Ind. 17a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias												
<b>T.x. Real.</b>	122 %	115 %	104 %	99 %	101 %	103 %	107 %	107 %	109 %	111 %	113 %	103 %	116 %
<b>Resultado</b>	94,5 %	93,0 %	90,8 %	89,3 %	90,2 %	90,6 %	91,3 %	91,4 %	91,7 %	92,2 %	92,6 %	92,9 %	92,9 %
<b>1.0 %</b>	Ind. 17b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias												
<b>T.x. Real.</b>	255 %	248 %	266 %	279 %	281 %	287 %	288 %	285 %	284 %	287 %	292 %	109 %	287 %
<b>Resultado</b>	95,2 %	94,9 %	95,6 %	96,2 %	96,3 %	96,5 %	96,5 %	96,4 %	96,4 %	96,5 %	96,7 %	96,9 %	96,8 %
<b>83.0 %</b>	Ind. 17c % de requerimentos abono de família com deferimento até 25 dias												
<b>T.x. Real.</b>	97 %	99 %	105 %	121 %	135 %	143 %	150 %	150 %	153 %	155 %	155 %	115 %	168 %
<b>Resultado</b>	72,8 %	74,4 %	76,0 %	79,1 %	81,9 %	83,6 %	84,9 %	85,1 %	85,5 %	86,0 %	86,0 %	86,1 %	88,1 %
<b>18.0 %</b>	Ind. 17d % Requerimentos RSI deferidos até 30 dias												
<b>T.x. Real.</b>	125 %	130 %	135 %	140 %	140 %	140 %	140 %	135 %	135 %	136 %	136 %	108 %	136 %
<b>Resultado</b>	90 %	91 %	92 %	93 %	93 %	93 %	93 %	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %
<b>90.0 %</b>	Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo												
<b>T.x. Real.</b>	115 %	113 %	111 %	110 %	111 %	111 %	112 %	112 %	112 %	113 %	113 %	104 %	114 %
<b>Resultado</b>	97,3 %	96,7 %	96,0 %	95,7 %	96,0 %	96,2 %	96,3 %	96,3 %	96,5 %	96,6 %	96,7 %	96,8 %	96,8 %
<b>34.0 %</b>	Ind. 18a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias												
<b>T.x. Real.</b>	116 %	114 %	108 %	107 %	113 %	116 %	119 %	121 %	123 %	124 %	125 %	106 %	127 %
<b>Resultado</b>	93,2 %	92,8 %	91,6 %	91,5 %	92,6 %	93,3 %	93,8 %	94,2 %	94,5 %	94,8 %	95,1 %	95,3 %	96,3 %
<b>8.0 %</b>	Ind. 18b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias												
<b>T.x. Real.</b>	137 %	135 %	136 %	137 %	138 %	138 %	139 %	139 %	139 %	139 %	140 %	109 %	140 %
<b>Resultado</b>	97,5 %	97,1 %	97,2 %	97,5 %	97,5 %	97,7 %	97,9 %	97,9 %	97,8 %	97,7 %	97,8 %	97,9 %	98,0 %
<b>58.0 %</b>	Ind. 18c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias												
<b>T.x. Real.</b>	157 %	148 %	141 %	138 %	137 %	136 %	134 %	132 %	132 %	132 %	131 %	103 %	133 %
<b>Resultado</b>	99,5 %	98,8 %	98,3 %	98,0 %	98,0 %	97,9 %	97,7 %	97,6 %	97,6 %	97,6 %	97,5 %	97,6 %	97,8 %
<b>Pond. 40.0 %</b>	<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>												
<b>T.x. Real.</b>													
<b>Resultado</b>	<b>128 %</b>												
<b>60.0 %</b>	Ind. 19 % Requerimentos OSI deferidos até 30dias												
<b>T.x. Real.</b>	111 %	97 %	114 %	125 %	132 %	139 %	132 %	136 %	136 %	139 %	143 %	118 %	148 %
<b>Resultado</b>	75 %	70 %	76 %	79 %	81 %	83 %	81 %	82 %	82 %	83 %	84 %	85 %	86 %
<b>40.0 %</b>	Ind. 20 Taxa Redução stock pendências Prestações Diferidas												
<b>T.x. Real.</b>													
<b>Resultado</b>													
<b>62.0 %</b>	Ind. 20a Taxa Redução stock pendências PD - Nacional												
<b>T.x. Real.</b>													
<b>Resultado</b>													
<b>38.0 %</b>	Ind. 20b Taxa Redução stock pendências PD - Internacional												
<b>T.x. Real.</b>													
<b>Resultado</b>													

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

M12 / 2019	QUAR	EFICACIA	OB01	OB03	EFICIENCIA	OB05	QUALIDADE	OB07	OB08	OB09
Aveiro	101 %	↓ 92 %	↓ 75 %	101 %	103 %	○	↑ 104 %	↑ 99 %	103 %	104 %
Beja	112 %	↑ 103 %	↑ 107 %	101 %	115 %	○	↑ 115 %	↑ 114 %	107 %	125 %
Braga	111 %	↑ 109 %	↑ 125 %	101 %	112 %	○	↑ 110 %	↑ 118 %	105 %	118 %
Bragança	88 %	↓ 81 %	↓ 49 %	97 %	83 %	○	↑ 117 %	↑ 98 %	107 %	125 %
Castelo Branco	108 %	↓ 102 %	↓ 104 %	101 %	108 %	○	↑ 116 %	↑ 107 %	106 %	125 %
Coimbra	115 %	↑ 107 %	↓ 120 %	101 %	115 %	○	↑ 117 %	↑ 117 %	107 %	125 %
Évora	113 %	↓ 109 %	↓ 125 %	101 %	114 %	○	↑ 117 %	↑ 119 %	107 %	125 %
Faro	113 %	↓ 106 %	↓ 117 %	101 %	115 %	○	↑ 113 %	↑ 117 %	107 %	122 %
Guarda	109 %	↑ 105 %	↑ 114 %	101 %	108 %	○	↑ 118 %	↑ 114 %	107 %	125 %
Leiria	111 %	↓ 105 %	↓ 114 %	101 %	112 %	○	↑ 115 %	↑ 114 %	106 %	125 %
Lisboa	107 %	↓ 86 %	↓ 55 %	101 %	115 %	○	↑ 105 %	↑ 116 %	103 %	107 %
Portalegre	110 %	↑ 98 %	↓ 92 %	101 %	113 %	○	↑ 117 %	↑ 112 %	107 %	125 %
Porto	102 %	↓ 106 %	↓ 115 %	101 %	99 %	○	↑ 105 %	↑ 97 %	105 %	106 %
Santarém	110 %	↓ 105 %	↓ 113 %	101 %	112 %	○	↑ 113 %	↓ 114 %	105 %	125 %
Setúbal	113 %	↑ 102 %	↓ 107 %	100 %	117 %	○	↑ 112 %	↑ 116 %	104 %	125 %
Viana do Castelo	97 %	↑ 104 %	↓ 110 %	101 %	90 %	○	↑ 111 %	↑ 101 %	100 %	125 %
Vila Real	97 %	↓ 88 %	↓ 61 %	101 %	97 %	○	↑ 113 %	↑ 99 %	106 %	125 %
Viseu	106 %	↓ 104 %	↓ 110 %	101 %	104 %	○	↑ 115 %	↑ 98 %	107 %	125 %

Objetivos com desdobramento distrital

- OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário
- OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
- OB06 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema
- OB07 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LGE
- OB07 Desenvolver o potencial humano
- OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
- OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas
- OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ○ Sem monitorização  
 ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido

Nota:  
 Os valores exibidos para o ISS, I.P. referem-se à Performance Acumulada no período em análise.  
 Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada (M12-25)



**QUAR CNP** **M12 / 2019** **103 %**

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário								
OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas								
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais								
<b>Eficiência</b>								
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere c 2 do art.º 15 da LOE								
OB07 Desenvolver o potencial humano								
Ind. 14 %	Trabalhadores com formação		60,00 %		66,00 %	67,39 %	112 %	80,0 %
Ind. 15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho		91 %		100 %	80,2 %	88 %	25,0 %
Ind. 16	Índice de satisfação dos trabalhadores conciliação vida profissional, pessoal e familiar		72,0		71,72	110 %	110 %	25 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedias								
OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos								
Ind.	Taxa Resolução stock penções Prestações Diferidas		92 %	0,0	94 %	87,0 %	95 %	20,0 %
	Taxa Resolução stock penções PD - Nacional		99 %	0,0	100 %	97,1 %	98 %	
	Taxa Resolução stock penções Inatidez - Nacional		98 %		100 %	98,8 %	99 %	
	Taxa Resolução stock penções Vencido - Nacional		98 %		100 %	98,2 %		
	Taxa Resolução stock penções Sobreavida - Nacional		95 %		100 %	97,4 %		
	Taxa Resolução stock penções RCP - Nacional		99 %		100 %	89,5 %	90 %	
	Taxa Resolução stock penções PD - Internacional		83 %	0,0	88 %	75,0 %	90 %	
	Taxa Resolução stock penções Inatidez - Internacional		90 %		99 %	78,9 %	88 %	
	Taxa Resolução stock penções Vencido - Internacional		77 %		85 %	75,6 %	98 %	
	Taxa Resolução stock penções Sobreavida - Internacional		70 %		77 %	74,4 %		
	Taxa Resolução stock penções RCP - Internacional		98 %		100 %	80,2 %	88 %	

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada em 12/31/2019. Para mais informações consulte o relatório de desempenho acumulado no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**QUAR CNP**

M12 / 2018

77 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>						
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficiência</b>						
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos				113 %		37,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					113 %	100,0 %
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	17,00 %		19,00 %	19,2 %	113 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
OB06. Desenvolver o potencial humano					56 %	63,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	30,80 %	56 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond

Legenda: Superado Cumprido Recuperael Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12-125, M12-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

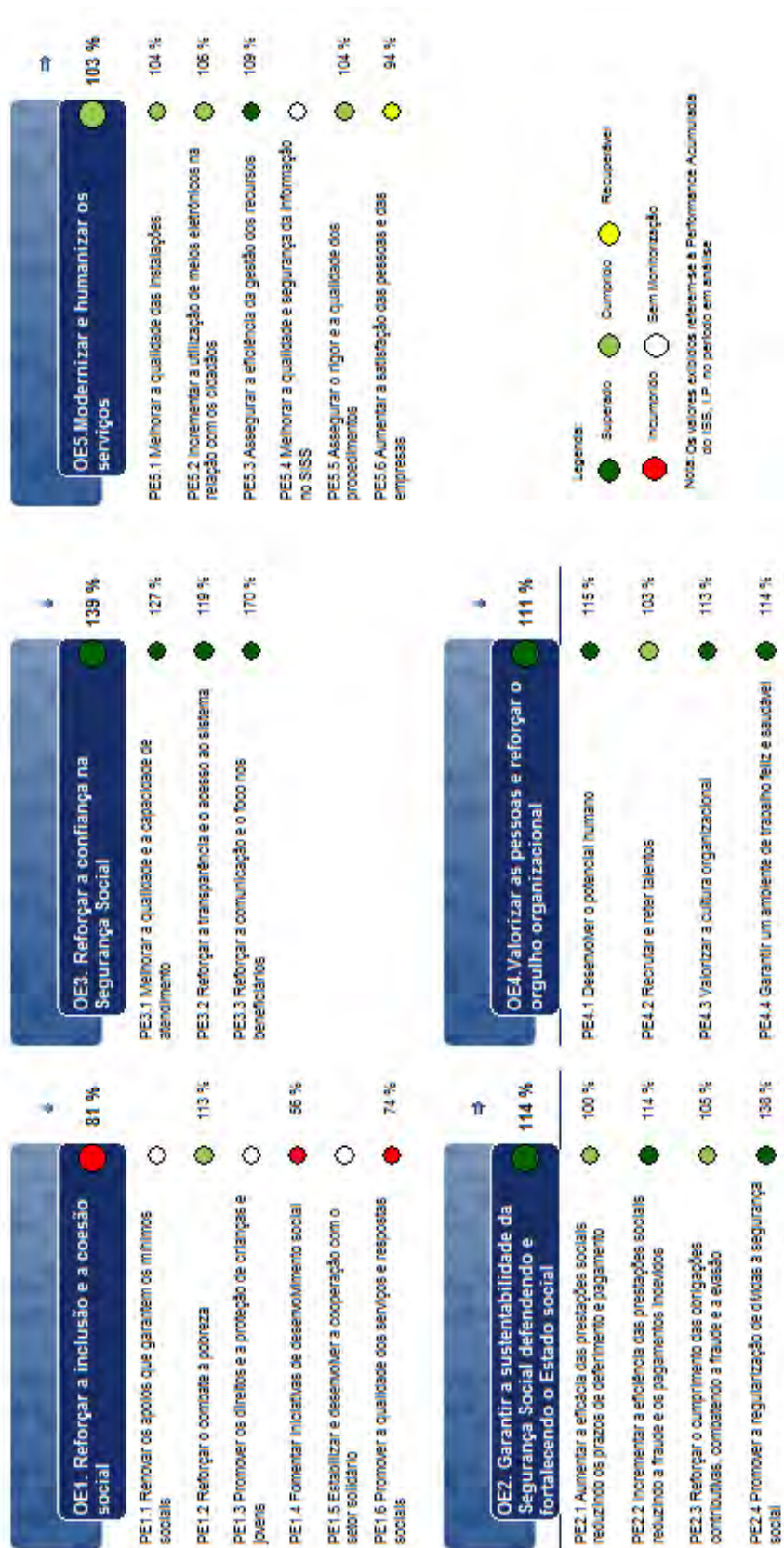
**Anexo 4**  
**Monitorização Mensal do PAISS**



**PAISS, I.P.**

**M12 / 2019**

**110 %**







Legenda:








Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

M12 / 2019

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas					Total	Conc.	
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	2	3	4		9	81 %	
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	1	2			3	113 %	
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de orfanos e jovens							
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			2		2	68 %	
PE1.6 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário							
PE1.8 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	1	2		4	74 %	
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	15	13	7	4	3	42	114 %
PE2.1 Aumentar a eficiência das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	8	9	4	3		24	100 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	3	1	3	2		9	114 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	3	2	1			6	106 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	1		1		3	133 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	5	4	1	2		12	138 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1	1				2	127 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	3	2	1	1		7	118 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1	1		1		3	170 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	4	3				7	111 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1					1	116 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		2				2	103 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1	1				2	113 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2					2	114 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	3	5	2	1		11	103 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1					1	104 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		3				3	108 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	2					2	108 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS				1		1	
PE5.6 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	1	1	1			3	104 %
PE5.8 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1			1	84 %
<b>PAISSISS</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>81</b>	<b>110 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização



<p>PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais</p> <p>○</p>	<p>[ PE apenas com iniciativas inscritas em PAISS 2019</p>
<p>PE1.2 Reforçar o combate à pobreza</p> <p>113 %</p> <p>●</p>	<p>1.2.1 DS_01_A6 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS</p> <p>1.2.2 DS_01_A7 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS</p> <p>1.2.3 FR_01_A7 % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC</p>
<p>PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens</p> <p>○</p>	<p>[ PE apenas com iniciativas inscritas em PAISS 2019</p>
<p>PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social</p> <p>56 %</p> <p>●</p>	<p>1.4.1 CO_01_A4 Número de novos lugares na RNCCI</p> <p>1.4.2 FR_01_A8 % Territórios em execução (CLDS 4G)</p>
<p>PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</p> <p>○</p>	<p>[ PE apenas com iniciativas inscritas em PAISS 2019</p>
<p>PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais</p> <p>74 %</p> <p>●</p>	<p>1.6.1 FISC_04_0 Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais</p> <p>1.6.2 DS_12_A13 % Respostas sociais acompanhadas</p> <p>1.6.7 DS_02_A3.11 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido</p> <p>1.6.8 DS_32.11 % Protocolos pagos no mês</p>



Período	Meta	Resultado	Conc.	Semáforo
M12 / 2019	60 %	66,7 %	111 %	●
M12 / 2019	70 %	84,5 %	121 %	●
S2 / 2019	90 %	96,3 %	107 %	●
M12 / 2019	600	481	80 %	●
S2 / 2019	80 %	24,7 %	31 %	●
M12 / 2019	1.500	1.070	71 %	●
M12 / 2019	42 %	42,0 %	100 %	●
M12 / 2019	95 %	20,1 %	21 %	●
M12 / 2019	95 %	100,0 %	105 %	●

Nota: Os valores exibidos referem-se a Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise



ISS, I.P. M12 / 2019

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social** **114 %**

**PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento** **100 %**

- 2.1.1.3 PO\_04, A1 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
- 2.1.1.6 RP\_02, A6 Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional
- 2.1.1.7 OS\_02, A2.1 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
- PO\_03, A30 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo
- 2.1.1.1 PO\_03, A1.2 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
- 2.1.1.2 PO\_03, A2.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
- 2.1.1.3 PO\_03, A4.1 % de requerimentos abono de família com deferimento até 25 dias
- 2.1.1.4 PO\_03, A8.1.2 % Requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- PO\_03, A31 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo
- 2.1.1.1 PO\_03, A1.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias
- 2.1.1.2 PO\_03, A2.1 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias
- 2.1.1.3 PO\_03, A3.1 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias
- PO\_10, A3 Taxa Redução stock pendências Prestações Diferidas
- 2.1.1.1 PO\_10, A3.1 Taxa Redução stock pendências PD - Nacional
- 2.1.1.1.1 PO\_10, A3.1.1 Taxa Redução stock pendências Inatividade - Nacional
- 2.1.1.1.2 PO\_10, A3.1.2 Taxa Redução stock pendências Venho - Nacional
- 2.1.1.1.3 PO\_10, A3.1.3 Taxa Redução stock pendências Sorewência - Nacional
- 2.1.1.1.4 PO\_10, A3.1.4 Taxa Redução stock pendências RDF - Nacional
- PO\_10, A3.2 Taxa Redução stock pendências PD - Internacional
- 2.1.1.2.1 PO\_10, A3.2.1 Taxa Redução stock pendências Inatividade - Internacional
- 2.1.1.2.2 PO\_10, A3.2.2 Taxa Redução stock pendências Venho - Internacional
- 2.1.1.2.3 PO\_10, A3.2.3 Taxa Redução stock pendências Sorewência - Internacional
- 2.1.1.2.4 PO\_10, A3.2.4 Taxa Redução stock pendências RDF - Internacional
- PO\_06, A9 Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)

Período	Meta	Resultado	Conc.	semáforo
M12 / 2019	72 %	85 %	118 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	890	1.108	76 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2019	85 %	77,7 %	91 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2019	80,00 %	88,5 %	111 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	90 %	92,9 %	103 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	89 %	96,9 %	109 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	75 %	86,1 %	115 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	85 %	92 %	108 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	93,00 %	96,8 %	104 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	90 %	95,3 %	106 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	90 %	98,0 %	109 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	95 %	97,6 %	103 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	87,00 %	87,6 %	101 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	95,00 %	97,1 %	102 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	98 %	96,8 %	99 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2019	98 %	98,2 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	95 %	97,4 %	103 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	99 %	89,5 %	90 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2019	75,00 %	75,0 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	90 %	78,9 %	88 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2019	77 %	75,6 %	98 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2019	70 %	74,4 %	106 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2019	98 %	66,2 %	68 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2019	90 %	89,8 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>

**PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude a os namamantinos Individuais** **114 %**

**PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude a a avasão** **105 %**

**PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social** **138 %**

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ● n.a ● n.d



ISS, I.P. M12 / 2019  
**OF2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social** 114 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento 100 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos 114 %

PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão 105 %

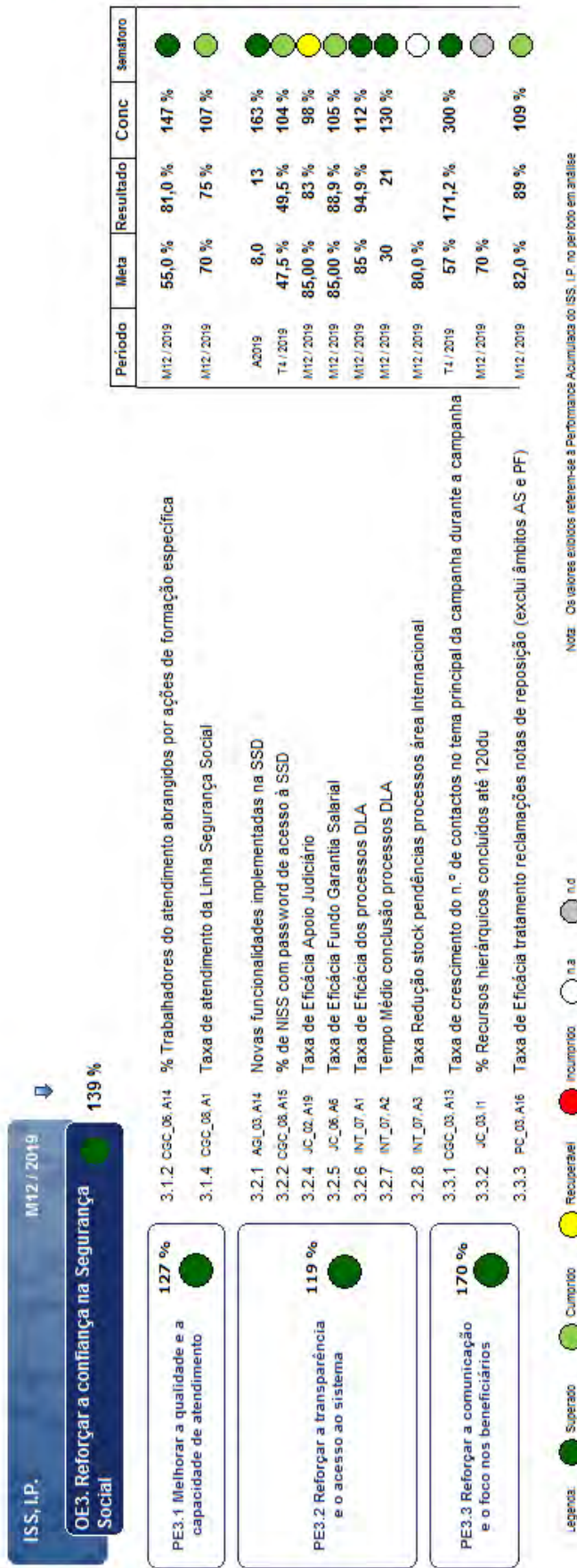
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social 138 %

Página 1

Período	Meta	Resultado	Conc	Semáforo
M12 / 2019	0,57 %	0,46 %	120 %	●
M12 / 2019	35,0 %	33,4 %	95 %	●
M12 / 2019	99,0 %	100,0 %	101 %	●
M12 / 2019	4.400	4.141	94 %	●
M12 / 2019	20.000			○
M12 / 2019	180.000,0			○
M12 / 2019	80 %	83 %	104 %	●
M12 / 2019	6,00 %	0,44 %	193 %	●
M12 / 2019	6,00 %	6,39 %	93 %	●
T4 / 2019	7.500	7.770	104 %	●
M12 / 2019	50 %	58,8 %	118 %	●
S2 / 2019	22,0 €	17,8 €	81 %	●
T4 / 2019	1.600	1.771	111 %	●
M12 / 2019	60,0	68	113 %	●
M12 / 2019	95 %	95,8 %	101 %	●
M12 / 2019	12,0 %	20,19 %	168 %	●
M12 / 2019	90 %	96,0 %	107 %	●
M12 / 2019	30 %			○

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperaei ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se a Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise



ISS, I.P. M12 / 2019  
**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** **111 %**

Período	Meta	Resultado	Conc.	Semáforo
M12/2019	60,0 %	69 %	115 %	●
M12/2019	39 %	39,2 %	101 %	●●
M12/2019	91 %	94,2 %	104 %	●●
M12/2019	53,0	65,34	123 %	●●
M12/2019	62,0	63,21	102 %	●●
M12/2019	58,0	67,97	117 %	●●
M12/2019	65,0	72,18	111 %	●●

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano **115 %** ●
- PE4.2 Recrutar e reter talentos **103 %** ●●
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional **113 %** ●●
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável **114 %** ●●

- 4.1.1 RH\_01\_H.A1 % Trabalhadores com formação
- 4.2.1 RH\_03\_A1 Índice de tecnicidade (restrito)
- 4.2.2 RH\_03\_A2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- 4.3.1 RH\_02\_A1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
- 4.3.2 RH\_02\_A2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- 4.4.1 RH\_02\_A4 Índice de satisfação global dos colaboradores
- 4.4.2 RH\_02\_A4 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar

Légenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ n.a ● n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

M12 / 2019	PAISS		OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social		OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social		OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social		OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional		OE5. Modernizar e humanizar os serviços	
	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência
Aveiro	98 %	↓	99 %	↓	101 %	↑	113 %	↑	106 %	↓	73 %	↑
Beja	114 %	↑	116 %	↑	107 %	↑	115 %	↑	113 %	↓	120 %	↑
Braga	114 %	↑	123 %	↑	104 %	↑	113 %	↑	116 %	↑	113 %	↑
Bragança	98 %	↓	70 %	↓	94 %	↑	93 %	↓	107 %	↓	125 %	↑
Castelo Branco	114 %	↓	114 %	↓	105 %	↓	117 %	↑	112 %	↓	122 %	↑
Coimbra	117 %	↑	122 %	↓	107 %	↑	121 %	↑	115 %	↑	119 %	↑
Évora	116 %	↑	124 %	↑	106 %	↑	112 %	↑	120 %	↑	120 %	↑
Faro	115 %	↑	111 %	↓	106 %	↑	119 %	↑	116 %	↓	123 %	↑
Guarda	107 %	↑	116 %	↑	106 %	↑	112 %	↑	112 %	↑	88 %	↑
Leiria	114 %	↓	118 %	↓	106 %	↑	116 %	↑	113 %	↓	118 %	↑
Lisboa	98 %	↑	67 %	↓	101 %	↑	112 %	↑	111 %	↑	97 %	↑
Portalegre	107 %	↑	90 %	↑	107 %	↑	111 %	↓	115 %	↓	114 %	↑
Porto	100 %	↓	114 %	↓	100 %	↑	101 %	↓	104 %	↓	81 %	↑
Santarém	112 %	↓	116 %	↓	105 %	↑	115 %	↑	110 %	↑	115 %	↑
Setúbal	112 %	↑	109 %	↓	104 %	↑	119 %	↑	115 %	↓	113 %	↑
Viana do Castelo	106 %	↑	117 %	↓	104 %	↑	102 %	↑	101 %	↓	105 %	↑
Vila Real	102 %	↓	79 %	↓	105 %	↑	105 %	↑	106 %	↓	113 %	↓
Viseu	110 %	↑	111 %	↓	104 %	↑	117 %	↑	105 %	↓	112 %	↑

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (maior=125; Mínimo=75) dos indicadores associados, no período em análise.

M12 / 2019	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social					OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social					OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social					OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional					OE5. Modernizar e humanizar os serviços											
	Serviços	2	3	4	9	81 %	15	13	7	4	3	42	107 %	5	4	1	2	12	113 %	4	3	1	7	111 %	3	5	2	1	11	103 %		
ISS, I.P.																																
Aveiro	2		1	4	99 %	1	4	1		6	101 %			4	2	1	7	113 %														
Beja	2		1	4	116 %	10	3			13	107 %			3	1	1	7	115 %														
Braga	2		1	4	123 %	9	3	1		13	104 %			5	1	1	7	113 %														
Bragança	1		1	4	70 %	8	2	2	1	13	94 %			3	2	1	7	93 %														
Castelo Branco	2		3	114 %		9	3	1		13	105 %			5	1	1	7	117 %														
Coimbra	2		1	122 %		11	2			13	107 %			6		1	7	121 %														
Évora	2		1	124 %		10	3			13	106 %			4	1	1	7	112 %														
Faro	1		1	111 %		9	3	1		13	106 %			6		1	7	119 %														
Guarda	1		1	116 %		11	1	1		13	106 %			5	1	1	7	112 %														
Leiria	2		1	118 %		10	2	1		13	106 %			4	2	1	7	116 %														
Lisboa			2	1	67 %	6	5	2		13	101 %			3	1	2	7	112 %														
Portalegre			1	1	90 %	10	2			12	107 %			4	1	1	7	111 %														
Porto			1	1	114 %	6	6	1		13	100 %			2	2	1	7	101 %														
Santarém			2	1	116 %	10	3			13	105 %			4	2	1	7	115 %														
Setúbal			2	1	109 %	6	5	1		12	104 %			5	1	1	7	119 %														
Viana do Castelo			2	1	117 %	5	3	3	1	12	104 %			3	2	1	7	102 %														
Vila Real			1	1	79 %	8	3	2		13	105 %			3	1	2	7	105 %														
Viseu			1	1	111 %	10	2	1		13	104 %			4	1	1	7	117 %														

Nota: No caso dos Centros Distritais, os valores e/índices para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (má=125, Mín=25) dos Indicadores associados, no período em análise.  
No caso do ISS, I.P., os valores correspondem à Performance Acumulada no período em análise

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização



PAISS CNP

M12 / 2019

103 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
- PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais



Meta	Realizado	Como

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deturcação e pagamento
  - 2.1.1.1 Taxa Redução stock pensões Prestações Diferidas: 82 %
  - 2.1.1.1.1 Taxa Redução stock pensões PD - Nacional: 86 %
  - 2.1.1.1.2 Taxa Redução stock pensões PD - Nacional: 89 %
  - 2.1.1.1.3 Taxa Redução stock pensões Invalidez - Nacional: 87,1 %
  - 2.1.1.1.4 Taxa Redução stock pensões Invalidez - Nacional: 88 %
  - 2.1.1.1.5 Taxa Redução stock pensões Velhice - Nacional: 88,8 %
  - 2.1.1.1.6 Taxa Redução stock pensões Velhice - Nacional: 89 %
  - 2.1.1.1.7 Taxa Redução stock pensões Sobrevivência - Nacional: 88 %
  - 2.1.1.1.8 Taxa Redução stock pensões Sobrevivência - Nacional: 88,2 %
  - 2.1.1.1.9 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 100 %
  - 2.1.1.1.10 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 86 %
  - 2.1.1.1.11 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 88 %
  - 2.1.1.1.12 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 88,6 %
  - 2.1.1.1.13 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 89 %
  - 2.1.1.1.14 Taxa Redução stock pensões RDP - Nacional: 83 %
  - 2.1.1.1.15 Taxa Redução stock pensões PD - Internacional: 76,0 %
  - 2.1.1.1.16 Taxa Redução stock pensões Invalidez - Internacional: 80 %
  - 2.1.1.1.17 Taxa Redução stock pensões Invalidez - Internacional: 78,8 %
  - 2.1.1.1.18 Taxa Redução stock pensões Velhice - Internacional: 80 %
  - 2.1.1.1.19 Taxa Redução stock pensões Velhice - Internacional: 77 %
  - 2.1.1.1.20 Taxa Redução stock pensões Sobrevivência - Internacional: 76,8 %
  - 2.1.1.1.21 Taxa Redução stock pensões Sobrevivência - Internacional: 88 %
  - 2.1.1.1.22 Taxa Redução stock pensões RDP - Internacional: 70 %
  - 2.1.1.1.23 Taxa Redução stock pensões RDP - Internacional: 74,4 %
  - 2.1.1.1.24 Taxa Redução stock pensões RDP - Internacional: 108 %
  - 2.1.1.1.25 Taxa Redução stock pensões RDP - Internacional: 88 %



Meta	Realizado	Como

- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
  - 2.2.2 % de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas: 0,67 %
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social



Meta	Realizado	Como

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica: 125 %
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários



Meta	Realizado	Como

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação: 80,00 %
  - 4.1.2 % Trabalhadores com formação: 87,28 %
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho: 91 %
  - 4.2.3 Taxa de ocupação dos postos de trabalho: 80,2 %
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação: 63,0
  - 4.3.2 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação: 68,16
  - 4.3.3 Índice de envolvimento dos colaboradores: 82,0
  - 4.3.4 Índice de envolvimento dos colaboradores: 68,88
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores: 67,6
  - 4.4.2 Índice de satisfação global dos colaboradores: 86,0
  - 4.4.3 Índice de satisfação dos colaboradores: 66,37
  - 4.4.4 Índice de satisfação dos colaboradores: 71,72



Meta	Realizado	Como

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

- PE5.1 Melhorar a qualidade das interações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho: 66,0
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
  - 5.2.1 Índice de utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos: 44,24
- PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
  - 5.3.1 Índice de eficiência da gestão dos recursos: 70 %
- PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no BISS
  - 5.4.1 Grau de cumprimento da implementação de recomendações: 60,0 %
- PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
  - 5.5.1 Grau de cumprimento da implementação de recomendações: 60,0 %
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas
  - 5.6.1 Índice de satisfação das pessoas e das empresas: 70 %



Meta	Realizado	Como

M12 / 2019

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas						Total	Conc.
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	2	3	4			9	81 %
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	1	2				3	118 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de orfanos e Jovens							
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			2			2	68 %
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário							
PE1.8 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	1	2			4	74 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	15	13	7	4	3	42	114 %
PE2.1 Aumentar a eficiência das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	8	9	4	3		24	100 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	3	1	3	2		9	114 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	3	2	1			6	106 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	1		1		3	133 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	5	4	1	2		12	138 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1	1				2	127 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	3	2	1	1		7	118 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1	1		1		3	170 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	4	3				7	111 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1					1	116 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		2				2	103 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1	1				2	113 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2					2	114 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	3	5	2	1		11	103 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		1				1	104 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		3				3	108 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos		2				2	108 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no ISS					1	1	
PE5.6 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	1	1	1			3	104 %
PE5.8 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1			1	84 %
<b>PAISSISS</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>112 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

**Anexo 5**  
**Monitorização Mensal dos Centros Distritais**





## QUAR

M12 / 2019	QUAR	EFICACIA	OB01	OB03	EFICIENCIA	OB05	QUALIDADE	OB07	OB08	OB09
Aveiro	101 %	↓ 92 %	↓ 75 %	● 101 %	↓ 103 %	○	↑ 104 %	● 99 %	● 103 %	● 104 %
Beja	112 %	↑ 103 %	● 107 %	● 101 %	↑ 115 %	○	→ 115 %	● 114 %	● 107 %	● 125 %
Braga	111 %	↑ 109 %	● 125 %	● 101 %	↑ 112 %	○	→ 110 %	● 118 %	● 105 %	● 118 %
Bragança	88 %	↓ 81 %	● 49 %	● 97 %	↓ 83 %	○	→ 117 %	● 98 %	● 107 %	● 125 %
Castelo Branco	108 %	↓ 102 %	● 104 %	● 101 %	↓ 108 %	○	→ 116 %	→ 107 %	● 106 %	● 125 %
Coimbra	115 %	↑ 107 %	● 120 %	● 101 %	↑ 118 %	○	→ 117 %	→ 117 %	● 107 %	● 125 %
Évora	113 %	↓ 103 %	● 125 %	● 101 %	↓ 114 %	○	→ 117 %	→ 119 %	● 107 %	● 125 %
Faro	113 %	↓ 106 %	● 117 %	● 101 %	↑ 116 %	○	→ 113 %	→ 117 %	● 107 %	● 122 %
Guarda	109 %	↑ 105 %	● 114 %	● 101 %	↑ 108 %	○	→ 118 %	→ 114 %	● 107 %	● 125 %
Leiria	111 %	↓ 105 %	● 114 %	● 101 %	↓ 112 %	○	→ 115 %	→ 114 %	● 106 %	● 125 %
Lisboa	107 %	↓ 86 %	● 55 %	● 101 %	↑ 116 %	○	→ 105 %	→ 116 %	● 103 %	● 107 %
Portalegre	110 %	↑ 98 %	● 92 %	● 101 %	↓ 113 %	○	→ 117 %	→ 112 %	● 107 %	● 125 %
Porto	102 %	↓ 106 %	● 115 %	● 101 %	↓ 99 %	○	→ 105 %	→ 97 %	● 105 %	● 106 %
Santarém	110 %	↓ 105 %	● 113 %	● 101 %	↑ 112 %	○	→ 113 %	↓ 114 %	● 105 %	● 125 %
Setúbal	113 %	↑ 102 %	● 107 %	● 100 %	↑ 117 %	○	→ 112 %	→ 116 %	● 104 %	● 125 %
Viana do Castelo	97 %	↑ 104 %	● 110 %	● 101 %	↓ 90 %	○	→ 111 %	→ 101 %	● 100 %	● 125 %
Vila Real	97 %	↓ 88 %	● 61 %	● 101 %	↓ 97 %	○	→ 113 %	→ 99 %	● 106 %	● 125 %
Viseu	106 %	↓ 104 %	● 110 %	● 101 %	↓ 104 %	○	→ 115 %	→ 98 %	● 107 %	● 125 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário  
 OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais  
 OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema  
 OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)  
 OB07. Desenvolver o potencial humano  
 OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas  
 OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas  
 OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Incomprido ○ Sem Monitorização

NOTA:

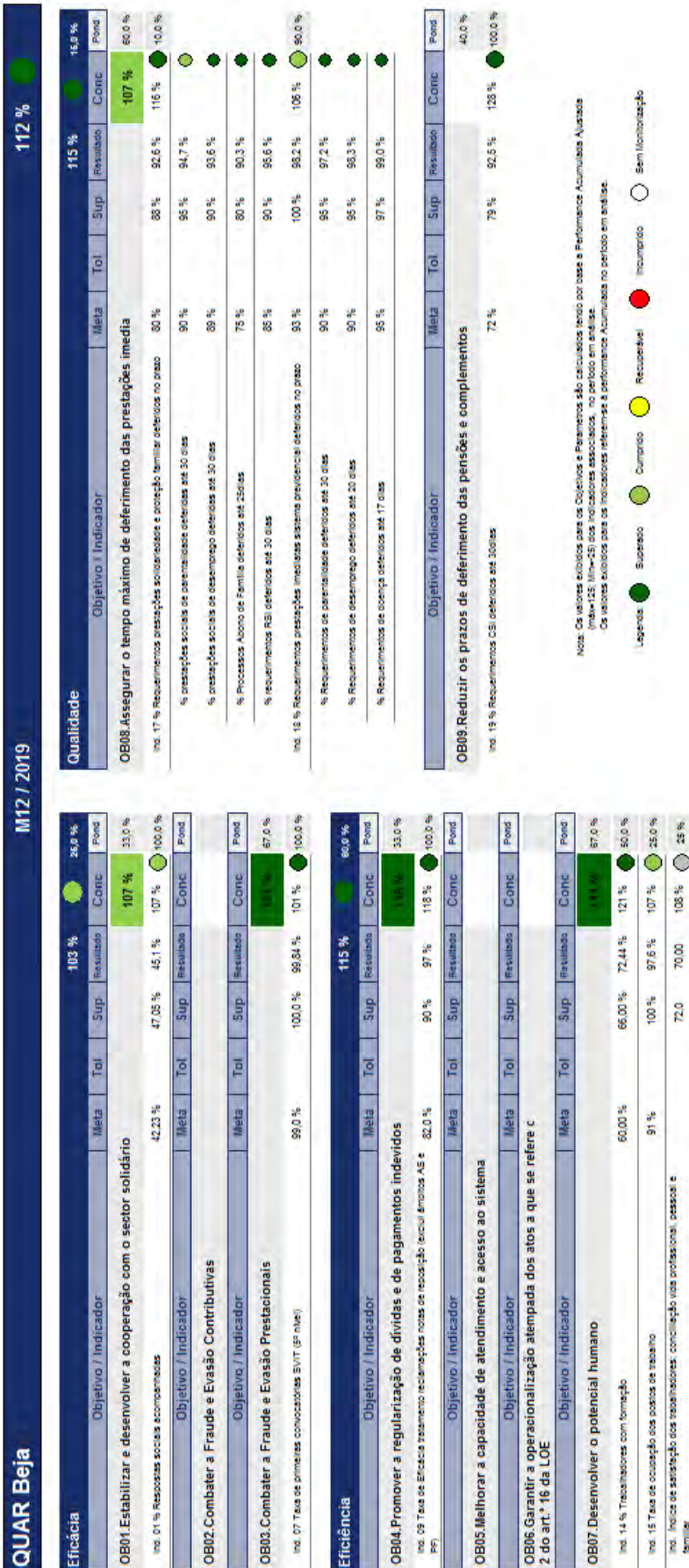
Os valores emble para o ISS, I.P. referem-se à Performance Acumulada no período em análise. Para os Centros Distritais, os valores emble referem-se à Performance Acumulada Adjustada (M12-125, M12-25).

QUAR Aveiro										M12 / 2019			101 %		
Qualidade										104 %			150 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>															
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	84,1 %	105 %	80,0 %	Ind. 17 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	84,1 %	105 %	80,0 %		
% prestações sociais de parentesco deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	84,4 %	94 %		% prestações sociais de parentesco deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	84,4 %	94 %			
% Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	75 %		80 %	86,2 %	100 %		% Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	75 %		80 %	86,2 %	100 %			
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	73,2 %	86 %		% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	73,2 %	86 %			
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	95 %		100 %	96,2 %	100 %	90,0 %	Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	95 %		100 %	96,2 %	100 %	90,0 %		
% Requerimentos de parentesco deferidos até 20 dias	90 %		95 %	93,8 %	100 %		% Requerimentos de parentesco deferidos até 20 dias	90 %		95 %	93,8 %	100 %			
% Requerimentos de abono deferidos até 20 dias	90 %		95 %	92,6 %	100 %		% Requerimentos de abono deferidos até 20 dias	90 %		95 %	92,6 %	100 %			
% Requerimentos de tempo deferidos até 17 dias	95 %		97 %	98,0 %	100 %		% Requerimentos de tempo deferidos até 17 dias	95 %		97 %	98,0 %	100 %			
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>															
Ind. 19 % Requerimentos CSB deferidos até 30 dias	72 %		79 %	75,1 %	104 %	40,0 %	Ind. 19 % Requerimentos CSB deferidos até 30 dias	72 %		79 %	75,1 %	104 %	40,0 %		
<b>Eficácia</b>															
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB001. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>															
Ind. 01 % Respostas sociais às empresas	42,09 %		47,21 %	31,7 %	75 %	28,0 %	Ind. 01 % Respostas sociais às empresas	42,09 %		47,21 %	31,7 %	75 %	28,0 %		
<b>OB002. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>															
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB003. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>															
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVTT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,9 %	101 %	87,0 %	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVTT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,9 %	101 %	87,0 %		
<b>Eficiência</b>															
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB004. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>															
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de recepção (recl. erros AS & PP)	83,0 %		90,0 %	94 %	112 %	33,0 %	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de recepção (recl. erros AS & PP)	83,0 %		90,0 %	94 %	112 %	33,0 %		
<b>OB005. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>															
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB006. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE</b>															
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Pond		
<b>OB007. Desenvolver o potencial humano</b>															
Ind. 14 % Treinações com formação	60,00 %		66,00 %	54,88 %	91 %	87,0 %	Ind. 14 % Treinações com formação	60,00 %		66,00 %	54,88 %	91 %	87,0 %		
Ind. 15 Taxa de cobertura dos custos de trabalho	91 %		100 %	94,2 %	104 %	50,0 %	Ind. 15 Taxa de cobertura dos custos de trabalho	91 %		100 %	94,2 %	104 %	50,0 %		
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	72,0		72,0	71,41	110 %	25 %	Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	72,0		72,0	71,41	110 %	25 %		

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada ajustada (Ind. 15, Min=20) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores estatísticos a performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Cumprido ● Resumido ● Incumprido ○ Sem Monitorização





QUAR Braga												M12 / 2019			111 %								
<b>Eficácia</b>												<b>108 %</b>			<b>110 %</b>			<b>111 %</b>					
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>																		<b>105 %</b>					
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas												41,95 %		46,98 %	53,2 %	127 %	33,0 %						
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.						
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>																							
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.						
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>																							
Ind. 07 Taxa de primeiras concessões EVIT (55 ntel)												89,0 %		100,0 %	99,94 %	101 %	100,0 %						
<b>Eficiência</b>												<b>112 %</b>			<b>110 %</b>			<b>104 %</b>					
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>																		<b>100 %</b>					
Ind. 08 Taxa de eficácia tratamento reclamações notas de recopção (excl. Ambios AS e PF)												82,0 %		90,0 %	82 %	100 %	33,0 %						
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.						
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>																							
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.						
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o 2 do art.º 16 da LOE</b>																							
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.						
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>																		<b>113 %</b>					
Ind. 14 % Treiações com formação												60,00 %		66,00 %	86,98 %	143 %	97,0 %						
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho												91 %		100 %	97,1 %	107 %	50,0 %						
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores conciliação (voto profissional, pessoal e familiar)												72,0		73,54	113 %	25 %							
<b>Qualidade</b>												<b>110 %</b>			<b>105 %</b>			<b>112 %</b>			<b>111 %</b>		
Objetivo / Indicador												Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Comp.	Pond.
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia</b>																		<b>105 %</b>					
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo												80 %		88 %	89,9 %	112 %	60,0 %						
% prestações sociais de pensões deferidas até 30 dias												90 %		95 %	96,5 %	100 %	10,0 %						
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias												88 %		90 %	97,8 %	100 %	10,0 %						
% Processos Apoio de Família deferidos até 15 dias												75 %		80 %	88,4 %	100 %	10,0 %						
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias												85 %		90 %	88,7 %	100 %	10,0 %						
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo												93 %		100 %	96,8 %	104 %	30,0 %						
% Requerimentos de pensões deferidos até 30 dias												90 %		95 %	95,4 %	100 %	10,0 %						
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias												90 %		95 %	98,6 %	100 %	10,0 %						
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias												95 %		97 %	97,4 %	100 %	10,0 %						
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>																		<b>118 %</b>					
Ind. 19 % Requerimentos CBi deferidos até 30 dias												72 %		79 %	84,7 %	118 %	40,0 %						

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base o Performance Acumulado Alargado (Indicador 12) (Indicador 12) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores de desempenho e performance Acumulados no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**QUAR Bragança**

**MT2 / 2019**

88 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	Pond.
<b>Qualidade</b>						
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia</b>						
Ind. 17 % Requerimentos prestações sociais e protecção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	97,6 %	122 %	10,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %		95 %	96,0 %		
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %		90 %	99,3 %		
% Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	75 %		80 %	99,2 %		
% requerimentos REI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	93,6 %		
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdenciário deferidos no prazo	93 %		100 %	98,1 %	105 %	90,0 %
% Requerimentos de pensão idade deferidos até 30 dias	90 %		95 %	99,0 %		
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %		95 %	98,7 %	99 %	
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		97 %	98,7 %		

Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	Pond.
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 19 % Requerimentos CBI deferidos até 30 dias	72 %		79 %	96,5 %	133 %	100,0 %

Nota: Os valores avaliados para os Objectivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média=125, Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores avaliados para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumpriu ● Recusável ● Incumprido ○ Sem homologação

Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	Pond.
<b>Eficácia</b>						
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,04 %		46,59 %	20,7 %	49 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,04 %		46,59 %	20,7 %	49 %	100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
Ind. 02 % Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível)	99,0 %		100,0 %	96,14 %	97 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	Pond.
<b>Eficiência</b>						
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recção, artigos AS e PF)	82,0 %		80,0 %	44 %	53 %	33,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recção, artigos AS e PF)	82,0 %		80,0 %	44 %	53 %	100,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o 2 do art.º 16 da LOE</b>						
Ind. 14 % Treccadoras com formação	60,00 %		66,00 %	51,85 %	86 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %	97,3 %	107 %	25,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores conciliação vida profissional, pessoal e familiar	72,0		72,14	111 %	85 %	

Nota: Os valores avaliados para os Objectivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média=125, Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores avaliados para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumpriu ● Recusável ● Incumprido ○ Sem homologação



<b>QUAR Castelo Branco</b> <span style="float: right;">M12 / 2019</span> <span style="float: right;">108 %</span>										
<b>Qualidade</b>										
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	116 %	Resultado	Sup	Conc.	15,0 %
<b>Eficácia</b>										
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>										
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,07 %		47,08 %	43,9 %	104 %	104 %	43,9 %	47,08 %	104 %	33,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>										
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas										100,0 %
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>										
Ind. 07 Taxa de primeiras concessões SVT (€ m/le)	99,0 %		100,0 %	99,85 %	101 %	101 %	99,85 %	100,0 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>										
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>										
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluímos AS e PF)	82,0 %		90,0 %	92 %	112 %	112 %	92 %	90,0 %	112 %	33,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>										
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n do art.º 16 da LOE</b>										
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		66,00 %	58,23 %	97 %	97 %	58,23 %	66,00 %	97 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %	97,3 %	107 %	107 %	97,3 %	100 %	107 %	25,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	72,0		81,09	81,09	125 %	125 %	81,09	81,09	125 %	25 %
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>										
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>										
Ind. 19 % Requerimentos CS deferidos até 30dias	72 %		79 %	93,8 %	130 %	130 %	93,8 %	79 %	130 %	40,0 %
<b>Qualidade</b>										
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>										
Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	87,3 %	109 %	109 %	87,3 %	88 %	109 %	80,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias										100,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias										100,0 %
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias										100,0 %
% Processos Apoio de Família deferidos até 25dias										100,0 %
% requerimentos RS deferidos até 30 dias										100,0 %
Ind. 16 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %		100 %	98,2 %	106 %	106 %	98,2 %	100 %	106 %	90,0 %
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias										100,0 %
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias										100,0 %
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias										100,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média=125 (100+25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à Performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**QUAR Coimbra**

M12 / 2019

115 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		42,23 %		47,25 %	50,7 %	120 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas						100,0 %	100,0 %
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
Ind. 07 Taxa de primeiras conciliações S/VIT (5ª fase)		99,0 %		100,0 %	99,83 %	101 %	100,0 %
Eficiência		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
Ind. 08 Taxa de Evidas tratamento reclamações notas de reposição (excluído âmbito AS e PF)		82,0 %		90,0 %	100 %	122 %	33,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º do art.º 16 da LOE							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB07. Desenvolver o potencial humano							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
Ind. 14 % Treinadores com formação		60,00 %		66,00 %	77,17 %	129 %	67,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho		91 %		100 %	96,6 %	106 %	50,0 %
Ind. Índice de satisfação dos transadores: conciliação via profissional pessoal e familiar				72,0	70,13	105 %	25 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo		80 %		88 %	94,1 %	118 %	60,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		90 %		95 %	97,1 %		10,0 %
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		88 %		90 %	100,0 %		
% processos Apoio de Família deferidos até 25 dias		75 %		80 %	92,3 %		
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias		85 %		90 %	98,0 %		
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		93 %		100 %	98,6 %	105 %	90,0 %
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		90 %		95 %	97,9 %		
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias		90 %		95 %	99,9 %		
% Requerimentos de obra deferidos até 17 dias		95 %		97 %	98,9 %		
OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Fond
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias		72 %		79 %	95,5 %	133 %	40,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base o Performance Acumulado Ajustado (PAA) (M12-2019) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

Legenda: ● Cumprido ● Recupéravel ● Incumprido ○ Sem Monitorização



## QUAR Évora

M12 / 2019

113 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	109 %	25,0 %	Pond
<b>Eficácia</b>								
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>								
Ind. 01 % Resposta sobre acompanhadas	42,04 %		47,04 %	55,6 %	135 %	65 %	33,0 %	100,0 %
<b>OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>								
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º mês)	99,0 %		100,0 %	99,84 %	101 %	61 %	67,0 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>								
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>								
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluído âmbito AS e PF)	82,0 %		90,0 %	84 %	103 %	103 %	33,0 %	100,0 %
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>								
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.			Pond
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		65,00 %	63,65 %	109 %	67 %	67,0 %	
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %	95,2 %	108 %	67 %	50,0 %	
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar			72,0	77,67	119 %	67 %	25 %	

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	117 %	15,0 %	Pond
<b>Qualidade</b>								
<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>								
Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		85 %	95,6 %	120 %	107 %	50,0 %	
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %		95 %	99,1 %			10,0 %	
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	88 %		90 %	95,7 %				
% Processos Aluno de Família deferidos até 25dias	75 %		80 %	93,3 %				
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	95,9 %				
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	93 %		100 %	98,7 %	105 %		50,0 %	
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %		95 %	99,1 %				
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %		95 %	96,4 %				
% Requerimentos de coepris deferidos até 17 dias	95 %		97 %	99,6 %				
<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>								
Ind. 19 % Requerimentos CS deferidos até 30dias	72 %		79 %	95,3 %	132 %		40,0 %	

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base o Performance Acumulado Ajustado (meta=125, lim=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulado no período em análise.

Legenda: Satisfeito Cumprido Recusável Incumprido Sem Monitorização

**QUAR Faro**

M12 / 2019

113 %

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Final
<b>Eficácia</b>							
106 %							
25,9 %							
33,0 %							
117 %							
100,0 %							
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>							
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,02 %		47,06 %		49,1 %		
<b>OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							
<b>OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>							
Ind. 07 Taxa de primeiras concussões SVT (6º nível)	99,0 %		100,0 %		99,00 %		101 %
<b>Eficiência</b>							
116 %							
80,9 %							
33,0 %							
115 %							
100,0 %							
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							
Ind. 03 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluindo atos AS e PF)	82,0 %		90,0 %		96 %		115 %
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>							
<b>OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º do art.º 16 da LOE</b>							
<b>OB07 Desenvolver o potencial humano</b>							
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		66,00 %		93,03 %		156 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %		98,8 %		108 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores conciliação (via profissional, pessoal e familiar)	72,0		70,91		109 %		28 %

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Comp	Final
<b>Qualidade</b>							
113 %							
107 %							
80,0 %							
117 %							
100,0 %							
<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>							
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %		93,5 %		117 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %		95 %		93,9 %		
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %		90 %		100,0 %		
% Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	75 %		80 %		93,9 %		
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %		90,2 %		
Ind. 16 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %		100 %		98,3 %		106 %
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %		95 %		97,9 %		
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %		95 %		99,7 %		
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		97 %		98,3 %		
<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>							
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		79 %		87,9 %		122 %

Nota: Os valores sublinhados para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Incluído) (Incluído) nos indicadores associados, no período em análise.

Os valores sublinhados para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

Legenda: Substancial Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização



**QUAR Guarda**

M12 / 2019

109 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	105 %	35,0 %	Final
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,13 %		47,15 %	48,2 %	114 %	33,0 %	35,0 %	Final
							100,0 %	100,0 %		
OB02	Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	Final		
OB03	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	Final		
Ind. 07	Taxa de primeiras convocatórias SVTI (5º mês)	Objetivo / Indicador	99,0 %		100,0 %	99,34 %	101 %	100,0 %	100,0 %	Final
Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	108 %	80,0 %	Final
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 06 Taxa de Evidência tratamento reclamações notas de reposição (exclui autos AS e PF)	82,0 %		90,0 %	79 %	96 %	33,0 %	80,0 %	Final
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	Final		
OB06	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n do art.º 16 da LOE	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	Final		
OB07	Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		66,00 %	75,32 %	125 %	87,0 %	80,0 %	Final
Ind. 15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	91 %		100 %	93,5 %	103 %	25,0 %	25,0 %	Final

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	118 %	16,0 %	Final
OB08	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		85 %	95,7 %	120 %	50,0 %	107 %	Final
Ind. 18	Taxa de atendimento de requerimentos de pensões e complementos	Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	90 %		95 %	97,8 %	107 %	10,0 %	107 %	Final
Ind. 19	Taxa de atendimento de requerimentos de prestações imediatas	Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %		100 %	98,7 %	106 %	80,0 %	106 %	Final
Ind. 20	Taxa de atendimento de requerimentos de prestações imediatas	Ind. 20 % Requerimentos de pensões e complementos deferidos no prazo	90 %		95 %	98,9 %	109 %	80,0 %	109 %	Final
Ind. 21	Taxa de atendimento de requerimentos de prestações imediatas	Ind. 21 % Requerimentos de prestações imediatas deferidos no prazo	90 %		95 %	99,9 %	111 %	80,0 %	111 %	Final
Ind. 22	Taxa de atendimento de requerimentos de prestações imediatas	Ind. 22 % Requerimentos de prestações imediatas deferidos no prazo	95 %		97 %	98,4 %	103 %	80,0 %	103 %	Final
OB09		Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Meta	Tol.	Sup	Resultado	Conc.	Final		
			72 %		79 %	96,1 %	134 %	40,0 %	134 %	Final

Nota: Os valores exatidão para os Concluídos e Parcialmente são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anualizada (Índice 125 (100=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exatidão para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superior Cumprido Recusável Incumprido Sem Monitorização

**QUAR Leiria**

M12 / 2019

111 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	105 %	25,0 %	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>										
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		42,12 %			47,05 %	43,0 %	114 %	100,0 %	33,0 %	50,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>										
Objetivo / Indicador										
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>										
Ind. 07 Taxa de primeiras contestações SVT (per mbe)		99,0 %			100,0 %	99,73 %	101 %	100,0 %	67,0 %	100,0 %

Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	112 %	60,0 %	Pond
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>										
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento recuperações notas de recobção (exclui emolhos AS e PF)		82,0 %			90,0 %	89 %	106 %	100,0 %	33,0 %	50,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>										
Objetivo / Indicador										
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o 2 do art.º 16 da LOE</b>										
Objetivo / Indicador										
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>										
Ind. 14 % Treccionadores com formação		60,00 %			66,00 %	71,23 %	119 %	100,0 %	67,0 %	50,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho		91 %			100 %	95,9 %	105 %	100,0 %	25,0 %	50,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores, conciliação vida profissional, pessoal e familiar		72,0			73,60	73,60	113 %	100,0 %	25 %	50,0 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	115 %	15,0 %	Pond
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia</b>										
Ind. 17 % Requirimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo		80 %			88 %	94,0 %	118 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		90 %			95 %	96,7 %	107 %	100,0 %	10,0 %	50,0 %
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		88 %			90 %	96,1 %	109 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias		75 %			80 %	93,3 %	124 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias		85 %			90 %	96,3 %	113 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
Ind. 18 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo		93 %			100 %	97,7 %	105 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		90 %			95 %	98,4 %	108 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias		90 %			95 %	95,9 %	106 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
% Requirimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %			97 %	97,3 %	101 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>										
Ind. 19 % Requirimentos CSI deferidos até 300 dias		72 %			79 %	91,8 %	128 %	100,0 %	40,0 %	50,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base o Performance Acumulado Anualizado (média 12 meses) das indicações associadas, no período em análise.  
Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ Sem monitorização



## QUAR Lisboa

M12 / 2019

107 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>						
88 %						
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,16 %		47,05 %	23,2 %	55 %	33,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
99,0 %		100,0 %	99,95 %	101 %	100,0 %	
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
99,0 %		100,0 %	99,95 %	101 %	100,0 %	
<b>Eficiência</b>						
116 %						
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui sintomas AS e PF)	82,0 %		90,0 %	95 %	116 %	33,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
60,00 %		100 %	66,00 %	84,77 %	141 %	50,0 %
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º do art.º 16 da LOE</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
91 %		100 %	96,0 %	106 %	107 %	45 %
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
60,00 %		66,00 %	84,77 %	141 %	106 %	50,0 %
Ind. 14 % Treinadores com formação						
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho						
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar						
72,0						
69,44						
107 %						
45 %						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
105 %						
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitadas e aprovação familiar deferidos no prazo	80 %		86 %	84,4 %	106 %	60,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias						
90 %						
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias						
89 %						
% Processos Abono de Família deferidos até 30 dias						
75 %						
% requerimentos RS deferidos até 30 dias						
85 %						
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo						
93 %						
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias						
90 %						
% Requerimentos de desemprego deferidos até 30 dias						
90 %						
% Requerimentos de coação deferidos até 17 dias						
95 %						
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
72 %		78 %	77,0 %	107 %	40,0 %	
Ind. 19 % Requerimentos CS deferidos até 30 dias						
100,0 %						

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base o Performance Acumulado Anualizado (Índice=125 Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulado no período em análise.

Legenda: Sucesso Cumprido Recupelável Incumprido sem Monitorização

**QUAR Portalegre**

M12 / 2019

110 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	98 %	Conc	Pod
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário							92 %	33,0 %
Ind. 01 %	Resposta social acordada	42,04 %		47,17 %	38,7 %	92 %	100,0 %	
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas								
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais								
Ind. 07	Taxa de primeiras conexões S/VT (5º nível)	89,0 %		100,0 %	96,60 %	101 %	100,0 %	
Eficência								
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
Ind. 09	Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de resolução (exclui artigos AS e PF)	82,0 %		90,0 %	94 %	115 %	100,0 %	
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere c 2 do art.º 16 da LOE								
OB07. Desenvolver o potencial humano								
Ind. 14 %	Trabalhadores com formação	60,00 %		66,00 %	65,66 %	108 %	97,0 %	
Ind. 15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %	98,9 %	108 %	25,0 %	
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores, conciliação vida profissional, pessoal e familiar		72,0		77,31	77,31	119 %	25 %	

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	117 %	Conc	Pod
OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia							107 %	80,0 %
Ind. 17 %	Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	91,0 %	114 %	10,0 %	
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		90 %		95 %	97,4 %			
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		88 %		90 %	98,6 %			
% Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias		75 %		80 %	87,6 %			
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias		85 %		90 %	90,6 %			
Ind. 18 %	Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	93 %		100 %	98,4 %	106 %	90,0 %	
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		90 %		95 %	97,9 %			
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias		90 %		95 %	98,4 %			
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		97 %	98,6 %			
OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos								
Ind. 19 %	Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		79 %	95,7 %	133 %	40,0 %	

Nota: Os valores exibidos para os Cumpridos e Recusáveis são calculados tendo por base o Performance Acumulado Anualizado (média-125) (média-25) dos indicadores associados no período em análise.  
Os valores exibidos para os Incumpridos referem-se à performance Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ Sem Monitorização



**QUAR Porto**

M12 / 2019

102 %

Eficácia		Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	106 %	25,0 %	Post.
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>		42,08 %		47,06 %	43,5 %	115 %	106 %	33,0 %	Post.
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas									
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>									
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>									
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (6º mês)		99,0 %		100,0 %	99,88 %	101 %	99 %	67,0 %	Post.
<b>Eficiência</b>									
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>									
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos centros de registo local simonot AS e FF)		82,0 %		90,0 %	85 %	104 %	104 %	33,0 %	Post.
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>									
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere c 2 do art.º 16 da LOE</b>									
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>									
Ind. 14 % Treccionários com formação		60,00 %		66,00 %	50,31 %	84 %	97 %	67,0 %	Post.
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho		91 %		100 %	94,4 %	104 %	84 %	50,0 %	Post.
Ind. 16 Taxa de satisfação dos trabalhadores, conciliada vida profissional, pessoal e familiar		72,0		74,44	74,44	115 %	104 %	25,0 %	Post.

Qualidade		Meta	Tol.	Sup.	Resultado	Conc.	105 %	16,0 %	Post.
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia</b>									
Ind. 17 % Requirimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo		80 %		88 %	83,7 %	107 %	105 %	60,0 %	Post.
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		90 %		95 %	92,7 %				
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		88 %		90 %	96,2 %				
% Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias		75 %		80 %	79,3 %				
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias		85 %		90 %	85,1 %				
Ind. 18 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo		93 %		100 %	97,3 %	105 %	105 %	60,0 %	Post.
% Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		90 %		95 %	96,3 %				
% Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias		90 %		95 %	99,4 %				
% Requirimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		97 %	97,5 %				
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>									
Ind. 19 % Requirimentos CSI deferidos até 300 dias		72 %		79 %	76,1 %	106 %	106 %	40,0 %	Post.

Nota: Os valores positivos para os Cumpridos e Recupérveis são calculados tendo por base o Performance Acumulado Ajustado (valor CSJ limiar=25) das indicações associadas, no período em análise.  
Os valores negativos para os Incumpridos referem-se a performance Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem monitorização



**QUAR Santarém**

M12 / 2019

110 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>						
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</b>						
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,09 %		47,21 %	47,8 %	113 %	33,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º mês)	99,0 %		100,0 %	99,86 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui átomos AS e PF)	82,0 %		90,0 %	88 %	108 %	33,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						
<b>OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o do art.º 16 da LOE</b>						
<b>OB07. Desenvolver o potencial humano</b>						
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		66,00 %	74,91 %	125 %	67,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %		100 %	94,6 %	104 %	25,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores, conciliação (vis profissional, pessoal e familiar)			72,0	66,35	102 %	25 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
<b>OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Ind. 17 % Requerimentos prestações solicitados e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	92,3 %	115 %	60,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %		95 %	96,4 %		10,0 %
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %		90 %	100,0 %		
% Processos Abono de Família deferidos até 25dias	75 %		80 %	90,5 %		
% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	96,7 %		
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	93 %		100 %	96,9 %	104 %	90,0 %
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %		95 %	96,9 %		
% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %		95 %	100,0 %		
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		97 %	96,1 %		
<b>OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 19 % Requerimentos CS deferidos até 30dias	72 %		79 %	89,7 %	125 %	40,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; mím=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Contínuo ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**QUAR Setúbal**

M12 / 2019

113 %

Eficácia		Meta	Tol.	Sup.	Resultado	102 %	Conc.	25,0 %	Pond.
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>									
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,05 %			47,06 %	44,9 %		107 %	100,0 %	33,0 %
<b>OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>									
<b>OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>									
Ind. 07 Taxa de primeiras conexões SVTT (5º mês)	99,0 %		100,0 %	99,49 %			100 %	100,0 %	67,0 %
<b>Eficiência</b>									
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>									
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento recuperações notas de recopção (excl. simólios AS e PF)	92,0 %		90 %	98 %			119 %	100,0 %	33,0 %
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>									
<b>OB06 Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere c 2 do art.º 16 da LOE</b>									
<b>OB07 Desenvolver o potencial humano</b>									
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %		65,00 %	73,94 %			113 %	67,0 %	67,0 %
Ind. 15 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %		100 %	95,1 %			104 %	25,0 %	25,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	72,0		72,0	75,79			117 %	25 %	25 %

Qualidade		Meta	Tol.	Sup.	Resultado	112 %	Conc.	15,0 %
<b>OB08 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia</b>								
Ind. 17 % Requirimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	94,4 %			118 %	60,0 %
% prestações sociais de desemprego deferidos até 30 dias	88 %		90 %	96,4 %				10,0 %
% Proceçozar Apoio de família deferidos até 25 dias	75 %		80 %	95,5 %				
% Requirimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %		90 %	88,8 %				
Ind. 18 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	93 %		100 %	94,9 %			102 %	90,0 %
% Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %		95 %	92,1 %				
% Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %		95 %	95,3 %				
% Requirimentos de apoio deferidos até 17 dias	95 %		97 %	95,6 %				
<b>OB09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>								
Ind. 19 % Requirimentos CSI deferidos até 300 dias	73 %		79 %	90,5 %			125 %	100,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base o Performance Acumulado Anualizado (média-12S: Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Recupéravel ● Incumprido ○ Sem Monitorização





**QUAR Vila Real**

M12 / 2019

97 %

Eficácia		Objetivo / Indicador		Meta	Tot.	Sup.	Result.	Conc.	Pond.
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	41,97 %	47,01 %	25,5 %	61 %	100,0 %	25,5 %	61 %	25,0 %
									33,0 %
									100,0 %
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Objetivo / Indicador								
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind. 07 Taxa de primeiras contestações SV/T (5º nível)	99,0 %	100,0 %	99,93 %	101 %	100,0 %	99,93 %	101 %	100,0 %
									67,0 %
									100,0 %

Eficiência		Objetivo / Indicador		Meta	Tot.	Sup.	Result.	Conc.	Pond.
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recopção (excl. símbolos AS e PF)	82,0 %	90,0 %	76 %	93 %	100,0 %	76 %	93 %	33,0 %
									100,0 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Objetivo / Indicador								
OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o 2 do art.º 16 da LOE	Objetivo / Indicador								
OB07. Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	60,00 %	66,00 %	53,80 %	90 %	100 %	53,80 %	90 %	57,0 %
									50,0 %
									25,0 %
Ind. 15 Taxa de cobertura dos custos de trabalho	Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	91 %	100 %	95,1 %	104 %	72,0	95,1 %	104 %	25 %

Qualidade		Objetivo / Indicador		Meta	Tot.	Sup.	Result.	Conc.	Pond.
OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia	Ind. 17 % Requirimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %	68 %	61,5 %	106 %	100 %	61,5 %	102 %	50,0 %
									10,0 %
Ind. 18 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	Ind. 18 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	95 %	98,7 %	106 %	100 %	98,7 %	106 %	30,0 %
Ind. 18 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	Ind. 18 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 25 dias	90 %	95 %	98,7 %	106 %	100 %	98,7 %	106 %	30,0 %
Ind. 18 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	Ind. 18 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	95 %	98,7 %	106 %	100 %	98,7 %	106 %	30,0 %

OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Objetivo / Indicador		Meta	Tot.	Sup.	Result.	Conc.	Pond.
Ind. 19 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	Ind. 19 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	79 %	90,7 %	126 %	40,0 %	90,7 %	126 %	100,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base o Performance Acumulado Ajustado (média dos 12m-24) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Reduzível ● Incumprido ○ Sem Monitorização



**QUAR Visu**

M12 / 2019

106 %

Eficiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.	104 %	25,0 %
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % Reservas sociais acumuladas	42,05 %		47,04 %	46,1 %	110 %	110 %	33,0 %
								100,0 %
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.		
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.		
Ind. 07 Taxa de primeiras comunicações SVT (p. mês)	Objetivo / Indicador	99,0 %		100,0 %	99,70 %	101 %	101 %	102,0 %

Eficiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.	104 %	80,0 %
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 09 Taxa de Evidência tratamento execuções novas de reposição fiscal débitos AS e PF	82,0 %		90,0 %	96 %	117 %	117 %	33,0 %
								100,0 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.		
OB06. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o 2 do art. 16 da LOE	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.		
OB07. Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % Treinações com formação	60,00 %		66,00 %	53,61 %	89 %	98 %	67,0 %
Ind. 15 Taxa de cobertura dos postos de trabalho familiar	Ind. 15 Taxa de substituição dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	91 %		100 %	94,9 %	104 %	104 %	25,0 %
		72,0		72,06	72,06	111 %	111 %	25 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.	115 %	15,0 %
OB08. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imedia	Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80 %		88 %	94,6 %	118 %	107 %	50,0 %
								10,0 %
% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	Objetivo / Indicador	90 %		95 %	98,2 %			
% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	Objetivo / Indicador	88 %		90 %	100,0 %			
% Processos Acção de Família deferidos até 35 dias	Objetivo / Indicador	75 %		80 %	93,2 %			
% requerimentos REI deferidos até 30 dias	Objetivo / Indicador	85 %		90 %	93,4 %			
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	Objetivo / Indicador	93 %		100 %	98,9 %	105 %	105 %	30,0 %
% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	Objetivo / Indicador	90 %		95 %	98,6 %			
% Requerimentos de desemprego deferidos até 30 dias	Objetivo / Indicador	90 %		95 %	100,0 %			
% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	Objetivo / Indicador	95 %		97 %	99,0 %			

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol.	Sup.	Resul.	Conc.	72 %	40,0 %
OB09. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind. 18 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		79 %	92,4 %	125 %	125 %	100,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objectivos e Resultados são calculados sobre a base de Performance Acumulada Ajustada (média 125 (100=25) dos indicadores associados, no período em análise). Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Resuscitável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

## PAISS

M12 / 2019	PAISS	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social	OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	OE5. Modernizar e humanizar os serviços
Aveiro	98 %	99 %	101 %	113 %	106 %	73 %
Beja	114 %	116 %	107 %	115 %	113 %	120 %
Braga	114 %	123 %	104 %	113 %	116 %	113 %
Bragança	98 %	70 %	94 %	93 %	107 %	125 %
Castelo Branco	114 %	114 %	105 %	117 %	112 %	122 %
Coimbra	117 %	122 %	107 %	121 %	115 %	119 %
Évora	116 %	124 %	106 %	112 %	120 %	120 %
Faro	115 %	111 %	106 %	119 %	116 %	123 %
Guarda	107 %	116 %	106 %	112 %	112 %	88 %
Leiria	114 %	118 %	106 %	116 %	113 %	118 %
Lisboa	98 %	67 %	101 %	112 %	111 %	97 %
Portalegre	107 %	90 %	107 %	111 %	115 %	114 %
Porto	100 %	114 %	100 %	101 %	104 %	81 %
Santarém	112 %	116 %	105 %	115 %	110 %	115 %
Setúbal	112 %	109 %	104 %	119 %	115 %	113 %
Viana do Castelo	106 %	117 %	104 %	102 %	101 %	105 %
Vila Real	102 %	79 %	105 %	105 %	106 %	113 %
Viseu	110 %	111 %	104 %	117 %	105 %	112 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (maí=125; MiM=25) dos indicadores associados, no período em análise.

**PAISS Aveiro**

M12 / 2019

98 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social** 95 %

Meta	Realizado	Como
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	123 %	
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	80 %	81,8 %   106 %
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	70 %	84,1 %   120 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS		
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens		
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social		
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	75 %	
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas		
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido		

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social (defendendo e fortalecendo o Estado Social)** 101 %

Meta	Realizado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	101 %	
2.1.3 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias	72 %	76,1 %   104 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	71,8 %   84 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80 %	84,1 %   106 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80,00 %	84,4 %   84 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	76 %	88,2 %   116 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	86 %	73,2 %   98 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	88 %	88,2 %   100 %
2.1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	83,8 %   104 %
2.1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	82,8 %   103 %
2.1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	88,0 %   100 %
2.1.12 Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)	101 %	
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais relativo a fraude e os pagamentos indevidos	80 %	88,3 %   108 %
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	88,0 %	88,8 %   101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão		
PE2.4 Promover a regularização de dívidas e segurança social		

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ n.s ○ n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Atualizada (M12-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na segurança social** 113 %

Meta	Realizado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	
3.1.2 % Treinamentos do atendimento abrangidos por ações de formação específica	86,0 %	77,8 %   141 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	101 %	
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	86,00 %	75 %   86 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	86,00 %	88,00 %   80 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	86 %	87,6 %   116 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	8
3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área internacional	80 %	173 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	112 %	
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui emitidos AS e PF)	82,0 %	82 %   112 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** 105 %

Meta	Realizado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	91 %	
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	64,83 %   81 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	104 %	
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	84,2 %   104 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	115 %	
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	83,0	87,63   127 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	84,00   104 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	115 %	
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	87,6	88,03   120 %
4.4.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	85,0	71,41   110 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços** 73 %

Meta	Realizado	Como
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	105 %	
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	86,0	87,83   106 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	19 %	
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	26 %	4,8 %   18 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos		
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	94 %	
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	48,8 %   84 %
PE5.6 Aumentar a satisfação e a retenção de talentos		



PAISS Beja

M12 / 2019

114 % ↑

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

Indicador	Resultado	Conc.
PE1.1. Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	125 %	125 %
PE1.2. Revitalizar o combate à pobreza	60 %	76,4 %
1.2.1. % Processos Familiares Alvos com acompanhamento do SAAS	70 %	86,5 %
1.2.2. % de Pratos de intervenção Concluídos pelo SAAS		124 %
PE1.3. Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens		
PE1.4. Fomentar iniciativas de desenvolvimento social		
PE1.5. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		
PE1.6. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	107 %	107 %
1.6.2. % Respostas sociais acompanhadas		
1.6.7. % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	42,23 %	45,1 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

Indicador	Resultado	Conc.
PE3.1. Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	125 %
3.1.2. % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	55,0 %	84,2 %
PE3.2. Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	102 %	102 %
3.2.4. Taxa de Eficácia Apoio Judicial	85,00 %	84 %
3.2.5. Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	64,5 %
3.2.6. Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	92,0 %
3.2.7. Tempo médio de conclusão processos DLA	30	22
3.2.8. Taxa Recuperação stock pendências processos área internacional	80 %	127 %
PE3.3. Revitalizar a comunicação e o foco nos beneficiários	118 %	118 %
3.3.3. Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (evoluí ámbitos AS e PF)	82,0 %	97 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

Indicador	Resultado	Conc.
PE2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	112 %	112 %
2.1.3. % Requirimentos CSI deferidos até 30dias	72 %	92,5 %
2.1.7. % CI novos assinaos até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	86,8 %
2.1.9. % Requirimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	92,6 %
2.1.9.1. % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %	94,7 %
2.1.9.2. % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	93,6 %
2.1.9.3. % Processos Apoio de Família deferidos até 25dias	75 %	90,3 %
2.1.9.4. % requirimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	95,6 %
2.1.10. % Requirimentos prestações imediatas sistema previdência deferidos no prazo	93,00 %	98,2 %
2.1.10.1. % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	97,2 %
2.1.10.2. % Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %	98,3 %
2.1.10.3. % Requirimentos de coeixa deferidos até 17 dias	95 %	99,0 %
2.1.12. Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)	90 %	100,0 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

Indicador	Resultado	Conc.
PE4.1. Desenvolver o potencial humano	121 %	121 %
4.1.1. % Treinadores com formação	60,00 %	72,44 %
PE4.2. Recrutar e reter talentos	107 %	107 %
4.2.2. Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	97,6 %
PE4.3. Valorizar a cultura organizacional	115 %	115 %
4.3.1. Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	53,0	66,95
4.3.2. Índice de envolvimento dos colaboradores	62,0	64,31
PE4.4. Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	111 %	111 %
4.4.1. Índice de satisfação global dos colaboradores	57,5	65,29
4.4.2. Índice de satisfação dos trabalhadores conciliação vida profissional, pessoal e familiar	65,0	70,00

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Resultado	Conc.
PE5.1. Melhorar a qualidade das instalações	111 %	111 %
5.1.1. Índice satisfação colaboradores posto trabalho	55,0	61,18
PE5.2. Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	123 %	123 %
5.2.3. Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	50 %	61,5 %
PE5.3. Assegurar a eficiência da gestão dos recursos		
PE5.4. Melhorar a qualidade e segurança da informação no SSS		
PE5.5. Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	125 %	125 %
5.5.3. Grau de cumprimento da implementação de recomendações	50,0 %	75,0 %
PE5.6. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Incumprido ○ n.a. ○ n.d.

NOTA: Os valores eixos para as OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Base. Os valores eixos para as indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

**PAISS Braga**

M12 / 2019

114 % ↑

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
<b>OE1. Reforçar a inclusão e coesão social</b>			123 %	→
PE1.1	Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais		120 %	●
PE1.2	Reforçar o combate à pobreza		100 %	●
1.2.1	% Processos Familiares Atores com acompanhamento do SAAS	60 %	76,1 %	127 %
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	80,4 %	115 %
PE1.3	Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens			○
PE1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			○
PE1.5	Estabelecer e desenvolver a cooperação com o setor solidário			○
PE1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais			●
1.6.2	% Respostas sociais acompanhadas	41,96 %	53,2 %	127 %
1.6.7	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %		
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>			104 %	→
PE2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		107 %	●
2.1.3	% Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	84,7 %	118 %
2.1.7	% CI novos assinados até 15 dias após o envio ao NLI	85 %	83,0 %	98 %
2.1.9	% Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	89,9 %	112 %
2.1.9.1	% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %	96,5 %	107 %
2.1.9.2	% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	97,8 %	110 %
2.1.9.3	% Processos Abono de Família deferidos até 30 dias	75 %	89,4 %	119 %
2.1.9.4	% requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	85,7 %	101 %
2.1.10	% Requerimentos prestações inscricas sistema previdencial deferidos no prazo	93,00 %	96,8 %	104 %
2.1.10.1	% Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	90 %	95,4 %	106 %
2.1.10.2	% Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	90 %	96,6 %	110 %
2.1.10.3	% Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %	97,4 %	102 %
2.1.11	Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)	90 %	90,5 %	101 %
PE2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos			●
2.2.4	Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª fase)	99,0 %	99,94 %	101 %
PE2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão			○
PE2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social			○
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>			113 %	↑
PE3.1	Menorara a qualidade e a capacidade de atendimento		125 %	●
3.1.2	% Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	55,0 %	87,8 %	160 %
PE3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema			114 %
3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	94 %	111 %
3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	90,6 %	107 %
3.2.6	Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	97,0 %	114 %
3.2.7	Tempo médio de conclusão processos DLA	30	15	150 %
3.2.8	Taxa redução stock pendências processos área Internacional	80 %		
PE3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários			100 %
3.3.3	Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excetuando AS e PF)	82,0 %	82 %	100 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>			116 %	→
PE4.1	Desenvolver o potencial humano		125 %	●
4.1.1	% Trabalhadores com formação	60,00 %	85,98 %	143 %
PE4.2	Recrutar e reter talentos			107 %
4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	97,1 %	107 %
PE4.3	Valorizar a cultura organizacional			116 %
4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	53,0	70,39	133 %
4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores	62,0	66,20	107 %
PE4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			117 %
4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores	57,5	69,41	121 %
4.4.2	Índice de satisfação dos trabalhadores, conciliação vida profissional, pessoal e familiar	65,0	73,54	113 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>			113 %	→
PE5.1	Menorara a qualidade das instalações		102 %	●
5.1.1	Índice satisfação colaboradores posto trabalho	55,0	56,31	102 %
PE5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos			111 %
5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	90 %	100,0 %	111 %
PE5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos			○
PE5.4	Menorara a qualidade e segurança da informação no SSS			○
PE5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			125 %
5.5.3	Grau de cumprimento da implementação de recomendações	50,0 %	100,0 %	200 %
PE5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			○

**Legenda:** ● Sucesso ● Cumprido ● Recusado! ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

**Nota:** Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada (média (m) = (125 - Min) - 25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

**PAISS Bragança** M12 / 2019 98 %

<p><b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b></p> <p>PE1.1 Remover os apoios que garantem os mínimos sociais <span style="float: right;">70 %</span></p> <p>PE1.2 Reforçar o combate à pobreza <span style="float: right;">92 %</span></p> <p>1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS</p> <p>1.2.2 % Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS</p> <p>PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens</p> <p>PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social</p> <p>PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</p> <p>PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais <span style="float: right;">49 %</span></p> <p>1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas</p> <p>1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido</p>	<p><b>OE2. Garantir a sustentabilidade da segurança social</b></p> <p>PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de atendimento e pagamento <span style="float: right;">84 %</span></p> <p>2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias</p> <p>2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI</p> <p>2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo</p> <p>2.1.9.1 % prestações sociais de parentaisos deferidas até 30 dias</p> <p>2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias</p> <p>2.1.9.3 % Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias</p> <p>2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias</p> <p>2.1.10 % requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo</p> <p>1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias</p> <p>1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias</p> <p>1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias</p> <p>2.1.12 % Taxa de resolução de conflitos de competência administrativa (anual) e</p>	<p><b>OE3. Reforçar a confiança na segurança social</b></p> <p>PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento <span style="float: right;">83 %</span></p> <p>3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica <span style="float: right;">114 %</span></p> <p>PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema <span style="float: right;">113 %</span></p> <p>3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário</p> <p>3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial</p> <p>3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA</p> <p>3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA</p> <p>3.2.8 Taxa Redução stock penitências processos área Internacional</p> <p>PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários <span style="float: right;">53 %</span></p> <p>3.3.3 % Taxa de Satisfação Beneficiários (Indicador de Perceção da Qualidade do Atendimento)</p>
<p><b>OE4. Promover a eficiência e a qualidade dos serviços</b></p> <p>PE4.1 Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho <span style="float: right;">124 %</span></p> <p>PE4.1.2 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>PE4.1.3 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.4 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>PE4.1.5 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.6 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>PE4.1.7 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.8 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>PE4.1.9 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.10 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>PE4.1.11 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE4.1.12 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p>	<p><b>OE5. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b></p> <p>PE5.1 Desenvolver o potencial humano <span style="float: right;">107 %</span></p> <p>4.1.1 % Trabalhadores com formação <span style="float: right;">107 %</span></p> <p>PE5.2 Recrutar e reter talentos <span style="float: right;">107 %</span></p> <p>4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho <span style="float: right;">107 %</span></p> <p>PE5.3 Valorizar a cultura organizacional <span style="float: right;">116 %</span></p> <p>4.3.1 % Participação em atividades de formação <span style="float: right;">116 %</span></p> <p>4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores <span style="float: right;">116 %</span></p> <p>PE5.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável <span style="float: right;">118 %</span></p> <p>4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">128 %</span></p> <p>4.4.2 Índice de satisfação global dos colaboradores <span style="float: right;">125 %</span></p>	<p><b>OE6. Modernizar e humanizar os serviços</b></p> <p>PE6.1 Melhorar a qualidade das instalações <span style="float: right;">124 %</span></p> <p>5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho <span style="float: right;">124 %</span></p> <p>PE6.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos <span style="float: right;">124 %</span></p> <p>5.1.2 Taxa de utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos <span style="float: right;">124 %</span></p> <p>PE6.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>5.2.1 Índice de eficiência da gestão dos recursos <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE6.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>5.3.1 Índice de qualidade e segurança da informação no SISS <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE6.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>5.3.2 Grau de cumprimento dos procedimentos <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>PE6.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas <span style="float: right;">125 %</span></p> <p>5.3.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações <span style="float: right;">125 %</span></p>

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recupervel ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

**Nota:** Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para os PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Mês=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

PAISS Castelo Branco

M12 / 2019

114 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social 114 %

Indicador	Meta	Realizado	Como
PE1.1 Remover os apoios que geram os mínimos sociais			
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza			
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	80 %	73,0 %	122 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	97,7 %	140 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens			
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário			
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais			
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,07 %	43,8 %	104 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social 117 %

Indicador	Meta	Realizado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento			
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	65,0 %	91,3 %	188 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema			
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	88 %	103 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	85,8 %	113 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	87,8 %	116 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	12	180 %
3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área internacional	80 %		
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários			
3.3.3 % Taxa de emissão de respostas sociais através de resoluções (exclusão automática) e	82,0 %	82 %	112 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social 106 %

Indicador	Meta	Realizado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e abateamento			
2.1.3 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias	72 %	83,8 %	100 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	83,8 %	89 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	87,3 %	109 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80 %	86,7 %	107 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	87,0 %	108 %
2.1.9.3 % Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias	76 %	79,8 %	108 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	87,2 %	114 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	83,00 %	88,2 %	108 %
-1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 20 dias	80 %	89,4 %	110 %
-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	85 %	88,2 %	103 %
-1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	80 %	86,1 %	110 %
2.1.12 Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional 112 %

Indicador	Meta	Realizado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano			
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	88,23 %	97 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos			
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	87,3 %	107 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional			
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	72,14	188 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	70,07	113 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	67,8	78,88	184 %
4.4.2 Índice de satisfação com os superiores, comunicação via intranet, presença e	65,0	81,08	125 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços 122 %

Indicador	Meta	Realizado	Como
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações			
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	65,0	85,16	119 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos			
PE5.3 Assegurar a eficiência e eficácia do gesto dos recursos			
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS			
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	100,0 %	200 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Incumprido ○ n.s ○ n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (IPA=125) (IPA=125) dos indicadores associados, no período em análise.



PAISS Coimbra

M12 / 2019

117 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

122 %

PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais

124 %

PE1.2 Reforçar o combate à pobreza

1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS

1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS

PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens

PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social

PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

OE2. Garantir a sustentabilidade da segurança social defendendo e fortalecendo o Estado social

107 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e cobrança

113 %

2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias

2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI

2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo

2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias

2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias

2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias

2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias

2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo

1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias

1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias

1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias

2.1.12 Taxa Resolução stock penitências Complemento Dependência (Social e Previdencial)

101 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)

PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão

PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

OE3. Reforçar a confiança na segurança social

121 %

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento

125 %

3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica

PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema

116 %

3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário

3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial

3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA

3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA

3.2.8 Taxa Resolução stock penitências processos área Internacional

PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários

3.3.3 Taxa de eficácia atendimento presencializada sobre as resoluções (semelhante ao e-ssi)

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

115 %

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

125 %

4.1.1 % Trabalhadores com formação

PE4.2 Recrutar e reter talentos

108 %

4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho

PE4.3 Valorizar a cultura organizacional

113 %

4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação

4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores

PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

4.4.2 Índice de satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

119 %

PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações

113 %

5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho

PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos

PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS

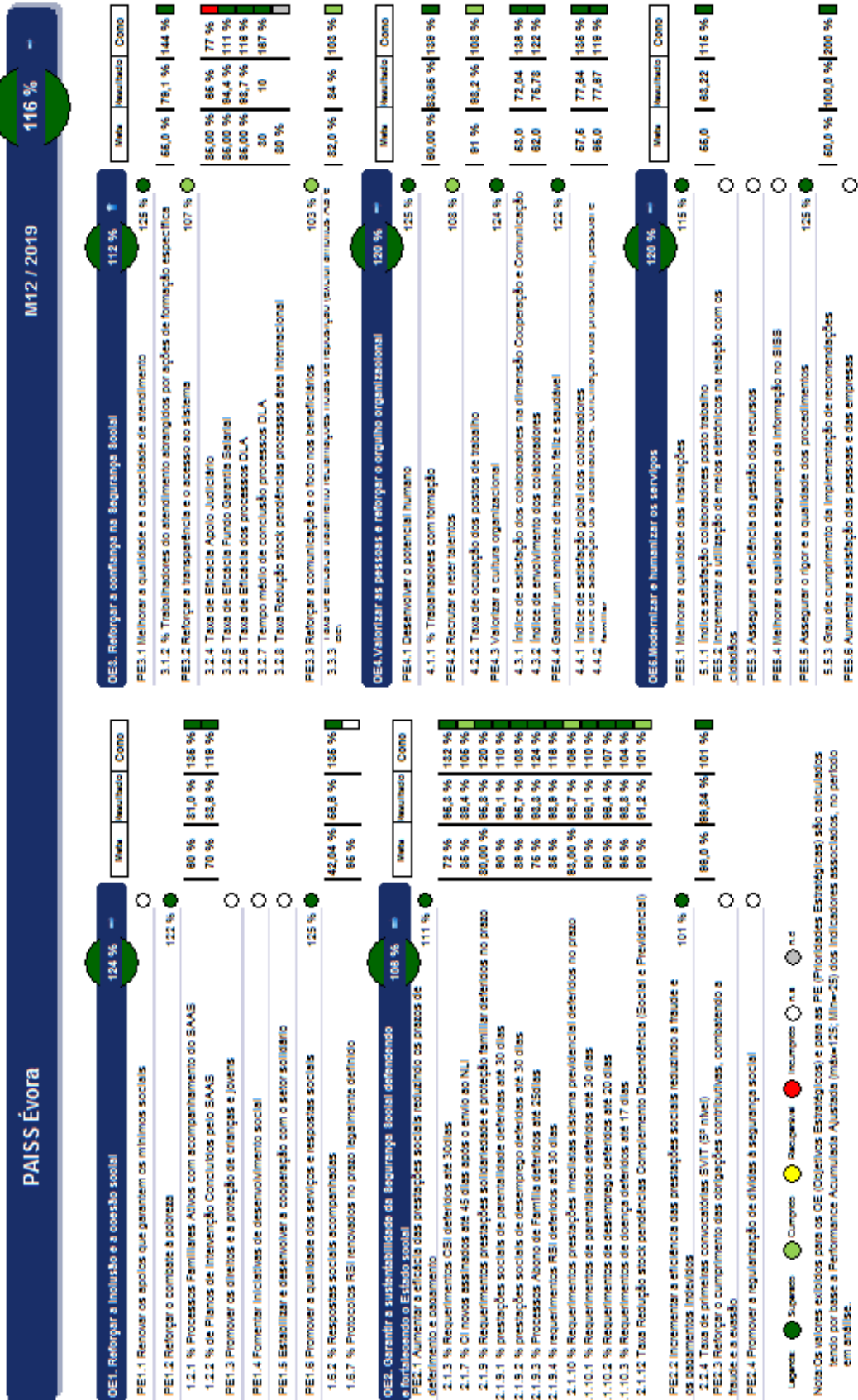
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações

PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Legenda: Superior Cumprido Recursivo n.a. n.d.

Nota: Os valores avulsos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mín=105; Máx=25) dos indicadores associados, no período em análise.



PAISS Faro

M12 / 2019

115 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social 111 %

Meta	Realizado	Como
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	105 % <input checked="" type="checkbox"/>	
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		
1.2.1 % Processos Familiares Alvos com acompanhamento do SAAS	80 %	68,2 %   84 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	51,0 %   118 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	<input type="checkbox"/>	
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	<input type="checkbox"/>	
PE1.5 Esboçar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	<input type="checkbox"/>	
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	117 % <input checked="" type="checkbox"/>	
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,02 %	48,1 %   117 %
1.6.7 % Protocolos REI renovados no prazo legalmente definido	85 %	

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social 108 %

Meta	Realizado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de pagamento e atrasos	110 % <input checked="" type="checkbox"/>	
2.1.3 % Requerimentos CSE deferidos até 30 dias	72 %	57,8 %   122 %
2.1.7 % CI novos assinalados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	83,3 %   110 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	80,6 %   117 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80 %	83,8 %   104 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	85 %	100,0 %   112 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	76 %	83,8 %   126 %
2.1.9.4 % requerimentos REI deferidos até 30 dias	85 %	80,2 %   108 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	80,00 %	83,3 %   108 %
-1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	87,8 %   109 %
-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	89,7 %   111 %
-1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	85 %	88,3 %   103 %
2.1.12. Taxa de resolução sobre procedimentos administrativos (resoluções)	80 %	35,1 %   85 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos 101 %

Meta	Realizado	Como
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º n.º)	88,00 %	88,80 %   101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	<input type="checkbox"/>	
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	<input type="checkbox"/>	

Legenda:  Superado  Cumprido  Resposta  Incumprido  n.s.  n.d.

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base o Performance Acumulado Ajustado (mês=125; (11m-25) dos indicadores associados, no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social 118 %

Meta	Realizado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 % <input checked="" type="checkbox"/>	
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	66,0 %	66,9 %   174 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	116 % <input checked="" type="checkbox"/>	
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	83 %   108 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	86,5 %   117 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	86,8 %   114 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	9
3.2.8 Taxa Resolução stock pendências processos área Interacional	80 %	170 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	115 % <input checked="" type="checkbox"/>	
3.3.3 Taxa de resolução reclamatárias novas em resolução (resoluções amigáveis e	82,0 %	85 %   116 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional 118 %

Meta	Realizado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	125 % <input checked="" type="checkbox"/>	
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	81,83 %   168 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	108 % <input checked="" type="checkbox"/>	
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	91 %	86,5 %   108 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	117 % <input checked="" type="checkbox"/>	
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	63,14   128 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	87,42   106 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	115 % <input checked="" type="checkbox"/>	
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	57,6	68,82   121 %
4.4.2 Índice de satisfação com o ambiente de trabalho	65,0	70,81   108 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços 128 %

Meta	Realizado	Como
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	119 % <input checked="" type="checkbox"/>	
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	65,0	66,23   118 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	125 % <input checked="" type="checkbox"/>	
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	25 %	33,9 %   168 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	<input type="checkbox"/>	
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	<input type="checkbox"/>	
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	125 % <input checked="" type="checkbox"/>	
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	81,7 %   183 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	<input type="checkbox"/>	



**PAISS Guarda**

M12 / 2019

107 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social** 118 % ↑

Meta	Realizado	Como
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	117 %	○
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	117 %	●
1.2.1 % Processos Familiares Alvo com acompanhamento do SAAS	80 %	88,2 %   110 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	87,0 %   124 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	○	
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	○	
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	○	
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	114 %	●
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,18 %	48,2 %   114 %
1.6.7 % Protocolos REI renovados no prazo legalmente definido	86 %	

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** 108 % ↓

Meta	Realizado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de pagamento e o abastecimento	111 %	●
2.1.3 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	88,1 %   134 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	86 %	80,0 %   84 %
2.1.9 % Requirimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	86,7 %   120 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80 %	87,8 %   108 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	100,0 %   112 %
2.1.9.3 % Processos Alvo de Família deferidos até 25 dias	76 %	82,8 %   123 %
2.1.9.4 % requerimentos REI deferidos até 30 dias	85 %	88,0 %   118 %
2.1.10 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	83,00 %	88,7 %   108 %
-1.10.1 % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	88,8 %   110 %
-1.10.2 % Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	88,9 %   111 %
-1.10.3 % Requirimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	88,4 %   104 %
2.1.12 % Requirimentos de incapacidade temporária deferidos no prazo	80 %	88,8 %   110 %

PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos individuais	101 %	●
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVUT (8º nível)	88,0 %	88,84 %   101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	○	
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	○	

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperaível ● Incumprido ○ n.a. ○ n.d.

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (MIA=125; MIA=25) dos indicadores associados, no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social** 112 % ↑

Meta	Realizado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	●
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	86,0 %	86,7 %   168 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	115 %	●
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judicial	86,00 %	86 %   111 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	86,00 %	81,3 %   107 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	86,00 %	87,8 %   116 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	10   187 %
3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	80 %	

**PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários** 96 % ●

3.3.3 % Nota de Satisfação Beneficiários (Indicador de Qualidade) (Sub-indicador 1 de 1)

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** 112 % ↓

Meta	Realizado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	125 %	●
PE4.2 Recrutar e reter talentos	103 %	●
4.1.1 % Trabalhadores com formação	86,00 %	76,82 %   128 %
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	83,3 %   103 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	109 %	●
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	83,0	81,80   117 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	81,81   100 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	111 %	●
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	87,6	83,10   118 %
4.4.2 Índice de satisfação com os superiores, comunicação, remuneração, benefícios, trabalho	86,0	87,82   104 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços** 88 % ↓

PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	116 %	●
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	66,0	83,81   118 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	○	
PE5.3 Assegurar a eficiência do gestão dos recursos	○	
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	○	
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	59 %	●
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	28,4 %   69 %
PE5.6 Aumentar a satisfação dos passados e das empresas	○	

PAISS Leiria

M12 / 2019

114 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

118 %

PE1.1 Retomar os apoios que garantem os mínimos sociais

122 %

PE1.2 Reforçar o combate à pobreza

1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS

1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS

PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens

PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social

PE1.5 Estruturar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas

1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

114 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

118 %

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento

3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica

3.2.1 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema

3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário

3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial

3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA

3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA

3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área Internacional

PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários

3.3.3 1. Valor da satisfação dos beneficiários (indicador de confiança) (valor máximo 100%)

82,0 %

3.3.3 2. Valor da satisfação dos beneficiários (indicador de confiança) (valor máximo 100%)

89 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

106 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais relativas aos prazos de pagamento e abastecimento

2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias

2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio do NLI

2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo

2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias

2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias

2.1.9.3 % Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias

2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias

2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo

-1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias

-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 30 dias

-1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias

2.1.12 1. Valor da satisfação dos beneficiários (indicador de confiança) (valor máximo 100%)

2.1.12 2. Valor da satisfação dos beneficiários (indicador de confiança) (valor máximo 100%)

72 %

86 %

80,00 %

80 %

89 %

76 %

85 %

88,00 %

80 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

86 %

80 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

113 %

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

4.1.1 % Trabalhadores com formação

PE4.2 Recrutar e reter talentos

4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho

PE4.3 Valorizar a cultura organizacional

4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação

4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores

PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

4.4.2 Índice de satisfação dos colaboradores. Utilizaram vos para avaliar, pesquisar e

80,00 %

81 %

86,00 %

86,00 %

82,0

82,0

86,64

82,0

82,61

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

108 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

118 %

PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações

5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho

PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos

5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida

PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS

PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

5.3.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações

PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

66,0

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

67,83

66,0

66,0

67,5

66,0

66,0

67,5

66,0

66,0

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Respeitado ● Incumprido ○ n.d.

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mês=125; trimestre=125; semestre=125; ano=125) dos indicadores associados, no período em análise.

PAISS Lisboa

M12 / 2019

98 %

Objetivo	Meta	Realizado	Como
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	87 %	101 %	0
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	80 %	80 %	0
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	80 %	80 %	0
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	80 %	42,7 %	71 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	81,4 %	88 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	0	0	0
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	0	0	0
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	0	0	0
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	55 %	55 %	0
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,18 %	23,2 %	66 %
1.6.7 % Protocolos REI renovados no prazo legalmente definido	86 %	86 %	0
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>	101 %	101 %	0
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais relativo aos prazos de deferimento e abate	101 %	101 %	0
2.1.3 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias	72 %	77,0 %	107 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	86 %	81,9 %	88 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	84,4 %	108 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80 %	84,3 %	106 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	88,2 %	110 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 250 dias	76 %	81,1 %	108 %
2.1.9.4 % requerimentos REI deferidos até 30 dias	88 %	81,6 %	108 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	80,00 %	86,9 %	103 %
2.1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	88,4 %	104 %
2.1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	86 %	88,6 %	108 %
2.1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	87,7 %	103 %
2.1.12 % Taxa resolução ativa pendentes (último trimestre) (verificar no anexo 1)	80 %	81,7 %	81 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais relativo à fraude e aos beneficiários ilegítimos	101 %	101 %	0
2.2.4 % Taxa de primeiras convocatórias SVIT (SP nível)	86,00 %	86,88 %	101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, comatando a fraude e a evasão	0	0	0
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	0	0	0
<b>Legenda:</b> <span style="color: green;">●</span> Cumprido <span style="color: yellow;">●</span> Recusado <span style="color: red;">●</span> Incumprido <span style="color: grey;">○</span> n.d.			
Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Ajustada (Máx=125; Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise.			
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	112 %	125 %	0
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	125 %	0
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	66,00 %	86,3 %	166 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	94 %	94 %	0
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	86,00 %	88 %	81 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	86,00 %	81,4 %	108 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	86,00 %	87,8 %	103 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	36	83 %
3.2.8 Taxa Resolução stock pendências processos área Internacional	80 %	80 %	0
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	116 %	116 %	0
3.3.3 % Taxa de satisfação beneficiários (último trimestre) (verificar no anexo 1)	82,00 %	86 %	118 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	111 %	125 %	0
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	125 %	125 %	0
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	84,77 %	141 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	106 %	106 %	0
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	86,0 %	108 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	105 %	105 %	0
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	62,0	61,06	116 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	68,22	84 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	110 %	110 %	0
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	67,6	66,13	113 %
4.4.2 % Absenteísmo	86,0	88,44	107 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	87 %	92 %	0
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	92 %	92 %	0
5.1.1 Índice satisfação colaboradores sobre trabalho	66,0	60,88	82 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	94 %	94 %	0
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	40 %	37,6 %	84 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	0	0	0
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança de informação no SISS	0	0	0
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	104 %	104 %	0
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,00 %	61,8 %	104 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	0	0	0



PAISS Portalegre

M12 / 2019

107 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais 80 %
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza 89 %
- 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
- 1.2.2 % de Planos de intervenção Concluídos pelo SAAS
- PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais 92 %
- 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
- 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido 42,04 %

Meta	Realizado	Como
80 %	46,3 %	78 %
70 %	70,3 %	101 %
80 %	82,7 %	103 %
80 %	87,4 %	108 %
88 %	88,3 %	111 %
76 %	87,9 %	117 %
86 %	80,8 %	107 %
80 %	88,4 %	108 %
80 %	87,9 %	108 %
86 %	88,4 %	104 %
80 %	88,9 %	108 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento 107 %
- 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 300 dias 113 %
- 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
- 2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo
- 2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
- 2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
- 2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 250 dias
- 2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- 2.1.10 % Requerimentos prestações lineares sistema previdencial deferidos no prazo
- 1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias
- 1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias
- 1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias
- 2.1.12 Taxa Redução stock penências Complemento Dependência (Social e Previdencial) 101 %

Meta	Realizado	Como
107 %	113 %	
80,00 %	86,88 %	108 %
81 %	88,9 %	108 %
83,0	72,86	107 %
82,0	70,68	114 %
67,6	78,87	104 %
86,0	77,31	118 %

- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º NME)
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta	Realizado	Como
80 %	89,80 %	101 %

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Respositivo ● n.a ● n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mãe=125; filh=25) dos indicadores associados, no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento 111 %
- 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica 125 %
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema 92 %
- 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
- 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- 3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA
- 3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA
- 3.2.8 Taxa Redução stock penências processos área Internacional
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários 115 %
- 3.3.3 Taxa de eliminação de reclamações através de resolução (resolução amigável e em)

Meta	Realizado	Como
86,00 %	86,0 %	178 %
86,00 %	22 %	28 %
86,00 %	83,0 %	88 %
86,00 %	89,3 %	117 %
30	16	160 %
80 %	80 %	
82,0 %	84 %	116 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano 109 %
- 4.1.1 % Trabalhadores com formação 109 %
- PE4.2 Recrutar e reter talentos 109 %
- 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional 120 %
- 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
- 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável 122 %
- 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores 114 %
- 4.4.2 Índice de satisfação dos colaboradores, incluindo a satisfação dos intervenientes, a nível da organização, a nível de processos, a nível de produtos e serviços

Meta	Realizado	Como
80,00 %	86,88 %	108 %
81 %	88,9 %	108 %
83,0	72,86	107 %
82,0	70,68	114 %
67,6	78,87	104 %
86,0	77,31	118 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações 122 %
- 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos 95 %
- 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida
- PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
- PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
- PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos 125 %
- 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Realizado	Como
86,0	87,31	122 %
76 %	71,4 %	86 %
60,0 %	83,3 %	167 %

PAISS Porto

M12 / 2019

100 %

114 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta

Realizado

Como

80 %	82,0 %	103 %
70 %	88,2 %	123 %
42,08 %	48,6 %	116 %
86 %		

100 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
  - 2.1.3 % Requerimentos CBI deferidos até 30 dias
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
  - 2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo
  - 2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
  - 2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
  - 2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
  - 2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo
    - 1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias
    - 1.10.2 % Requerimentos de doença deferidos até 20 dias
    - 1.10.3 % Requerimentos de desemprego deferidos até 17 dias
  - 2.1.12 Taxa Redução stock penóncias Complemento Dependência (Social e Previdencial)
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta

Realizado

Como

72 %	76,1 %	108 %
86 %	84,4 %	78 %
80,00 %	86,7 %	107 %
80 %	82,7 %	103 %
88 %	86,2 %	108 %
76 %	79,3 %	108 %
86 %	86,1 %	112 %
83,00 %	87,3 %	106 %
80 %	88,3 %	107 %
80 %	89,4 %	110 %
86 %	87,8 %	103 %
80 %	84,3 %	106 %

101 %

**OE3. Melhorar a confiança na Segurança Social**

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
  - PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
    - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
    - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salário
    - 3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DUA
    - 3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DUA
    - 3.2.8 Taxa Redução stock penóncias processos área internacional
  - PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
    - 3.3.3 Taxa de eficácia atendimento recorrencias (novas ou reabertas) (excluir entidades não e
- OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
  - PE4.2 Recrutar e reter talentos
    - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
  - PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
    - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
    - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
  - PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
    - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores
    - 4.4.2 Índice de associação aos valores/missão, cultura/vivência profissional, trabalho e
- OE5. Modernizar e humanizar os serviços
- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
  - PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
    - 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida
  - PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
  - PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança de informação no SISS
  - PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
    - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
  - PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta

Realizado

Como

66,0 %	62,8 %	98 %
85,00 %	100 %	117 %
85,00 %	82,4 %	108 %
85,00 %	81,8 %	103 %
30	37	77 %
80 %		
82,0 %	86 %	104 %
80,00 %	80,31 %	84 %
81 %	84,4 %	104 %
63,0	68,24	128 %
62,0	63,33	102 %
67,6	68,72	118 %
66,0	74,44	116 %
66,0	63,31	97 %
45 %	76,0 %	187 %
60,0 %	10,8 %	21 %

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Incumprido ● n.a ● n.d

Nota: Os valores enviados para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; mín=25) dos indicadores associados, no período em análise.

PAISS Santarém

M12 / 2019

112 %

118 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

Meta	Realizado	Como
FE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais		
FE1.2 Reforçar o combate à pobreza		
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	80 %	78,1 %   130 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	78,8 %   114 %
FE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens		
FE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social		
FE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		
FE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais		
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,08 %	47,9 %   113 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	86 %	

105 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo a inclusão e o Emprego

Meta	Realizado	Como
FE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e cobrimento		
2.1.3 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias	72 %	89,7 %   126 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	86 %	88,0 %   101 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	82,3 %   116 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade e proteção familiar deferidas até 30 dias	90 %	88,4 %   107 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	100,0 %   112 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	76 %	80,6 %   121 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	86 %	88,7 %   114 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	80,00 %	88,8 %   104 %
-1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	88,8 %   108 %
-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	100,0 %   111 %
-1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	88,4 %   102 %
2.1.12 Taxa Redução stock pendências Complemento Dependência (Social e Previdencial)	80 %	82,4 %   108 %

101 %

FE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

Meta	Realizado	Como
FE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	88,0 %	88,88 %   101 %
FE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social		

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Recursivo ○ n.a ○ n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mãw=125; Mãw=25) dos indicadores associados, no período em análise.

116 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

Meta	Realizado	Como
FE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	65,0 %	80,6 %   148 %
FE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	86,00 %	81 %   107 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salários	86,00 %	86,0 %   100 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	86,00 %	87,6 %   116 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	8
3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	80 %	170 %
FE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		
3.3.3 Taxa de atividade voluntária/recrutamento através de redes sociais (reduzir emissões) n.a e	82,0 %	88 %   108 %

110 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

Meta	Realizado	Como
FE4.1 Desenvolver o potencial humano		
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	74,81 %   125 %
FE4.2 Recrutar e reter talentos		
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	84,8 %   104 %
FE4.3 Valorizar a cultura organizacional		
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	68,88   118 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	83,21   84 %
FE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	67,6	68,49   110 %
4.4.2 Índice de satisfação com a liderança, comunicação, utilização de ferramentas, processos e	66,0	68,35   102 %

116 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

Meta	Realizado	Como
FE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	66,0	62,18   86 %
FE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	77 %	100,0 %   130 %
FE5.3 Assegurar a eficiência e eficácia da gestão dos recursos		
FE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		
FE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	88,7 %   103 %
FE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		



PAISS Setúbal

M12 / 2019

112 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

109 %

Meta	Realizado	Como
PE1.1 Reiniciar os apoios que garantem os mínimos sociais	111 %	
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	80 %	84,6 %   103 %
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	70 %	78,2 %   113 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS		
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens		
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social		
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais		
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,06 %	44,8 %   107 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	86 %	

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

104 %

Meta	Realizado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	108 %	
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	80,6 %   128 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	86 %	81,1 %   86 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	84,4 %   118 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	88,4 %   108 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	76 %	86,6 %   127 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	86 %	88,8 %   104 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	82,00 %	84,8 %   102 %
-1.10.1 % Requerimentos de parentóscopo deferidos até 30 dias	80 %	82,1 %   102 %
-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	88,3 %   107 %
1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	88,8 %   102 %
2.1.12 Taxa Redução stock penóncias Complemento Dependência (Social e Previdencial) pagamentos individuais	80 %	82,1 %   102 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais incluindo a fraude e os fraudes e a evasão	89,0 %	89,49 %   100 %
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)		
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão		
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social		

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recusativo ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

Nota: Os valores relativos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base o Performance Acumulado (média=125; (máx=25) dos indicadores associados, no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

119 %

Meta	Realizado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específicas	66,00 %	73,1 %   133 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	86,00 %	82 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	86,00 %	86,6 %   112 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	86,00 %	87,3 %   114 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	8
3.2.8 Taxa Redução stock penóncias processos área internacional	80 %	173 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	119 %	
3.3.3 % taxa de envios eletrónicos relativos a taxa de redução (relativo anterior: n.a)	82,00 %	88 %   119 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

115 %

Meta	Realizado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	122 %	
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	72,84 %   122 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	104 %	
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	86,1 %   104 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	114 %	
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	68,09   128 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	83,81   103 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	119 %	
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	67,6	68,89   120 %
4.4.2 Índice de satisfação com o ambiente de trabalho	86,0	76,79   117 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

113 %

Meta	Realizado	Como
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	95 %	
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	66,0	62,40   86 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	125 %	
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	47 %	83,8 %   138 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos		
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	118 %	
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	68,1 %   118 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		



PAISS Viana do Castelo

M12 / 2019

106 %

OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social 117 % ↑

Meta	Resultado	Como
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais		
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	125 %	
1.2.1 % Processos Familiares Alivios com acompanhamento do SAAS	80 %	78,0 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	70 %	88,7 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens		
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social		
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	110 %	
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	42,23 %	48,6 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	86 %	110 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social 104 % =

Meta	Resultado	Como
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e abastecimento	107 %	
2.1.1 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	82,4 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	80,00 %	78,3 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80 %	80,4 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	88 %	84,7 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 250 dias	76 %	72,7 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	85 %	83,8 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	80,00 %	80,8 %
2.1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	80 %	83,2 %
2.1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	80 %	87,8 %
2.1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	86 %	84,0 %
2.1.12 % Taxa de resolução sobre prestações cumprimentos usufrutuários (pensão e pensão vitalícia)	80 %	87,3 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos individuais 101 %

Meta	Resultado	Como
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias EVIT (5º nível)	89,0 %	86,76 %

PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a elisão

Meta	Resultado	Como
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social		

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recursivo ● Incumprido ● n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (PAIA=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social 102 % ↑

Meta	Resultado	Como
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	65,0 %	104,7 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	113 %	
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	86 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	88,8 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	84,8 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	22
3.2.8 Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	80 %	127 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	87 %	
3.3.3 % Taxa de satisfação beneficiários (questionário) (média dos respondentes) (questionário) (média dos respondentes)	82,0 %	66 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional 101 % ↑

Meta	Resultado	Como
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	96 %	
4.1.1 % Trabalhadores com formação	80,00 %	87,71 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	105 %	
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	81 %	88,3 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	99 %	
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	65,0	67,09
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	82,0	88,03
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	104 %	
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	67,5	65,42
4.4.2 % Taxa de absenteísmo por incapacidade temporária (média dos colaboradores) (média dos colaboradores)	86,0	85,86

OE5. Modernizar e humanizar os serviços 106 % =

Meta	Resultado	Como
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	94 %	
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	66,0	61,68
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	97 %	
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	88 %	83,8 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos		
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	125 %	
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	60,0 %	84,8 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	170 %	

PAISS Vila Real

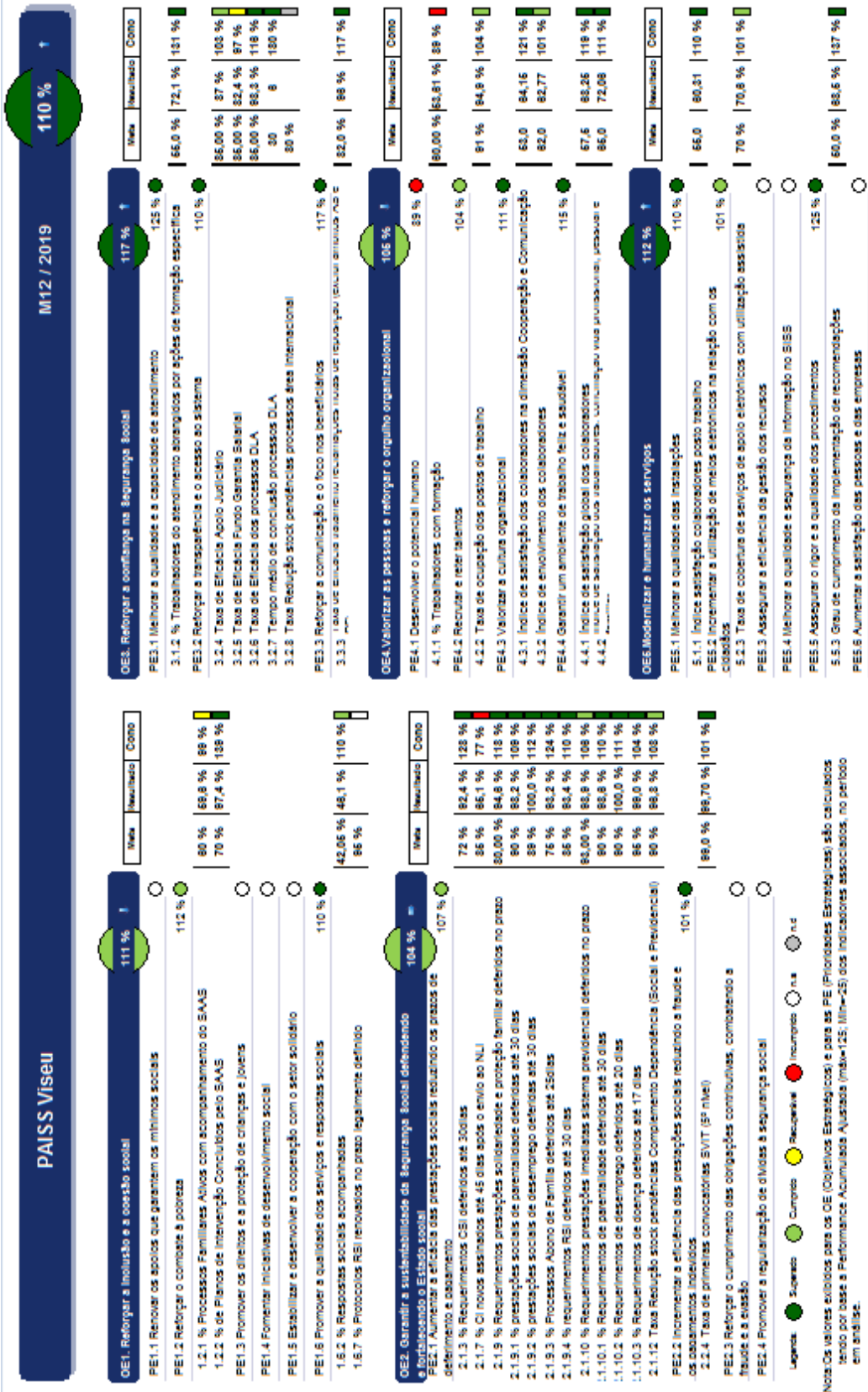
M12 / 2019

102 %

Objetivo	Indicador	Meta	Realizado	Como
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>		78 %		
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais				
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		98 %		
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS		80 %	42,0 %	70 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS		70 %	87,6 %	138 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens				
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social				
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário				
PE1.6 Promover e melhorar a qualidade dos serviços e respostas sociais		61 %		
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas		41,87 %	26,6 %	81 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo igualmente definido		86 %		
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>		105 %		
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de atendimento e cobramento		108 %		
2.1.1 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias		72 %	60,7 %	128 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NJI		86 %	86,0 %	108 %
2.1.9 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo		80,00 %	81,5 %	102 %
2.1.9.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		80 %	86,7 %	110 %
2.1.9.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		88 %	100,0 %	112 %
2.1.9.3 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias		76 %	87,6 %	80 %
2.1.9.4 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		86 %	86,7 %	114 %
2.1.10 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		83,00 %	86,1 %	108 %
-1.10.1 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		80 %	86,7 %	110 %
-1.10.2 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias		80 %	87,3 %	103 %
-1.10.3 % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias		86 %	87,8 %	103 %
2.1.12 % Taxa de resolução de conflitos com cumprimento superior ou igual a 90% (n=100)		80 %	87,8 %	88 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os cobramentos indevidos		101 %		
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nvel)		88,0 %	88,88 %	101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				
PE2.4 Promover a regularização de dívidas e segurança social				
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>		106 %		
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		125 %		
3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica		66,0 %	86,2 %	173 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		98 %		
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário		86,00 %	71 %	83 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial		86,00 %	89,8 %	70 %
3.2.6 Taxa de Eficácia dos processos DLA		86,00 %	88,0 %	118 %
3.2.7 Tempo médio de conclusão processos DLA		30	7	177 %
3.2.8 Taxa Resolução stock pendências processos área internacional		80 %		
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		93 %		
3.3.3 %		82,0 %	78 %	83 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>		108 %		
PE4.1 Desenvolver o potencial humano		90 %		
4.1.1 % Trabalhadores com formação		80,00 %	83,80 %	80 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		104 %		
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho		81 %	86,1 %	104 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional		114 %		
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação		63,0	86,85	124 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores		82,0	83,88	103 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		115 %		
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores		67,6	88,78	120 %
4.4.2 %		86,0	71,18	110 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>		113 %		
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		118 %		
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho		66,0	86,00	118 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		103 %		
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida		46 %	48,2 %	100 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos				
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS				
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		118 %		
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações		60,0 %	69,1 %	118 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas				

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Respeitado ○ n.s ○ n.d

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12=125; M11=145) dos indicadores associados, no período em análise.



**Anexo 6**  
**SCI – Sistema de Controle Interno**

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2019

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1. Ambiente de controlo</b>				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Estão implementados instrumentos de controlo interno, como sejam delegações/subdelegações de competências, segregação de funções, procedimentos de conferência por 2.ª pessoa, rotatividade de equipas, auditorias internas, suporte legal para as atividades desenvolvidas, orientações internas, manuais de processo e/ou procedimentos, planeamento e monitorização dos objetivos e indicadores da organização.</p> <p>Existência de manual de procedimentos e matrizes de controlo de verificação de fecho de contas, bem como no âmbito do cumprimento da LCPA.</p> <p>A estrutura orgânica da organização encontra-se estabelecida e estão identificados os respetivos responsáveis.</p> <p>As atividades desenvolvidas assentam num sistema de informação de suporte, o qual ainda não cobre todas as atividades desenvolvidas pela organização, de uma forma integrada.</p> <p>As especificações técnicas do sistema de informação de suporte às atividades estão claramente definidas.</p>
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Encontra-se implementada uma matriz de controlo relativamente à contratação pública. Em relação à informação rececionada para cabimento é verificada a legalidade e o cumprimento da lei do enquadramento orçamental.</p> <p>As ações de auditoria interna realizadas verificam, entre outros objetivos, a conformidade dos procedimentos e atividades desenvolvidas face à legislação e orientações em vigor, o sistema de controlo interno, a fiabilidade e integridade do sistema de informação, bem como o risco.</p>
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Os auditores internos do ISS, I.P apresentam formação específica e, alguns, uma especialização em auditoria.</p> <p>As equipas são multidisciplinares e objeto de rotatividade interna entre os seus elementos.</p>
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Para além da definição dos valores da organização, encontra-se aprovado e divulgado o Código de Ética.</p> <p>Os valores do ISS (um dos quais a Ética), e o Código de Ética são objeto de revisão periódica e ações de sensibilização</p>
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Para além da formação a cargo do DRH, algumas áreas funcionais efetuam formação continua presencial, em sala, aos seus trabalhadores, ou sempre que necessário.</p>
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Todas as áreas orgânicas deste Instituto reportam diretamente a um elemento do Conselho Diretivo, de acordo com as respetivas competências.</p> <p>Periodicamente são realizadas reuniões/despachos entre o Conselho Diretivo e os dirigentes dos diferentes serviços, de âmbito central e/ou distrital.</p>
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Em 2019, o ISS, I.P foi objeto de auditoria por entidades de controlo externo, nomeadamente: Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.</p>
<b>2. Estrutura organizacional</b>				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>A estrutura orgânica encontra-se legalmente definida e implementada, sofrendo ajustamentos periódicos, nos termos legalmente previstos.</p>



Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2019

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	91,25%
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	69%
<b>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem manuais de processo e/ou subprocesso e diversas instruções de trabalho, nomeadamente: orientações técnicas, manuais de procedimentos, guiões práticos para atendimento, boletins e notas informativos, circulares, entre outros.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A competência para a autorização da despesa encontra-se definida nas delegações de competências.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Uma das medidas previstas em sede de controlo interno no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e infrações Conexas do ISS, I.P é a rotatividade de trabalhadores, que abrange diferentes áreas de atuação do Instituto, às quais este instrumento de controlo interno pode ser aplicado.
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Encontram-se publicadas delegações e sub-delegações de competências, que decorrem das responsabilidades e competências estabelecidas nos próprios Estatutos e estrutura orgânica do ISS, I.P
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim, embora ainda não estejam abrangidos todos os processos de negócio, de suporte e de gestão do Instituto.
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem descrições quanto aos circuitos a observar, plasmados em instruções de trabalho e manuais de processo/subprocesso.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim. O documento em vigor foi revisto/atualizado no final de 2016 e vigorou até final de 2019. Prevê-se a sua evolução para o Plano de Gestão de Riscos do ISS, I.P em 2020.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da atualização periódica do Plano, este é objeto de avaliação anual.
<b>4. Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				

**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2019**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As aplicações informáticas existentes consistem no Sistema de Informação Financeira, Smartdoc e GT-Gestão de Tesouraria.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Relativamente à aplicação de Gestão de Tesouraria existem Interfaces entre essa aplicação e SIF. Quanto à aplicação Smartdoc não existe interligação com as outras aplicações referidas
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informação relativa à execução orçamental e recebimentos nas tesourarias
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**Anexo 7**  
**Questionário de Satisfação dos Trabalhadores**

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como percebe o ISS,IP com vista a aferir o seu grau de satisfação e de motivação.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só com o seu contributo, será possível apostarmos numa melhoria contínua.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Salienta-se que todas as questões com \* são de resposta obrigatória.

Este questionário é de carácter confidencial e absolutamente anónimo.

### **ATENÇÃO**

**Se ao clicar no botão ENVIAR não receber a mensagem “Obrigado pela sua colaboração”, p.f. verifique se respondeu a todos os itens das várias questões do questionário.**

#### **Caracterização**

##### **Género:\***

- F
- M

##### **Escalão Etário:\***

- <30 Anos
- 30-39 Anos
- 40-49 Anos
- 50-59 Anos
- >=60 Anos

##### **Grupo Profissional/Cargo:\***

- Assistente Operacional
- Assistente Técnico
- Técnico Superior
- Dirigente/Chefia
- Outro

##### **Antiguidade no Instituto:\***

- <1 ano
- 1-5 anos
- 6-10 anos
- 11-15 anos
- 16-25 anos
- 26-34 anos
- >=35 anos

**Serviço/Área Funcional:\***

### Questionário

1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito, 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde

#### 1. Satisfação face à imagem global do Instituto:

Clareza na definição das metas e dos objetivos globais do Instituto:\*

- 1  2  3  4  5  NS/NR

Projeção do Instituto na Administração Pública:\*

- 1  2  3  4  5  NS/NR

Desempenho do Instituto no âmbito do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Administração Pública:\*

- 1  2  3  4  5  NS/NR

Ambiente de trabalho e a cultura do Instituto:\*

- 1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

#### 2. Satisfação face à Liderança e Comunicação:

Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para liderar o Instituto (definir estratégia

global, estabelecer metas, negociar recursos e prazos com a tutela, promover parcerias):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Capacidade da gestão de nível intermédio para liderar as equipas do Instituto (estabelecer objetivos, gerir e afetar recursos, monitorizar o desenvolvimento dos projetos):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para comunicar e dialogar:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Capacidade da gestão de nível intermédio para comunicar e dialogar:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Partilha periódica de informação sobre o desempenho individual entre chefia direta e trabalhador:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Delegação de competências e de responsabilidades pela chefia direta:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Estabelecimento de objetivos adequados e exequíveis:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Promoção de reuniões periódicas e partilha de informação relevante pela chefia direta:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Cooperação e articulação técnica entre os diversos departamentos/ áreas/ equipas:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Fóruns e canais de comunicação para os trabalhadores expressarem opiniões e sugestões, existentes no Instituto:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):



### 3. Satisfação face à Gestão global do Instituto:

Postura do Instituto face à mudança e à modernização:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Práticas e iniciativas de comunicação interna:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Sistema de gestão Integrada (sistema de gestão por processos implementado):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Política/ estratégia de gestão de pessoas existente:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Condução do processo de avaliação de desempenho no Instituto (definição dos objetivos individuais, desdobramento dos objetivos globais em objetivos individuais, cumprimento do calendário SIADAP, gestão das reclamações/ impugnações):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Ações/ medidas de promoção do reconhecimento e recompensa do mérito dos trabalhadores e dos níveis de desempenho mais elevados:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Promoção da aprendizagem e desenvolvimento de competências:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Ações de formação frequentadas até ao presente:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Definição das tarefas, atividades e responsabilidades pela chefia direta:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Modo como o Instituto lida com os assuntos pessoais dos trabalhadores:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

#### 4. Satisfação face ao Envolvimento Ativo e Participação dos Trabalhadores:

Missão e valores do Instituto:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Processos de tomada de decisão:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Identificação e implementação de processos de melhoria:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Participação em projetos transversais:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Medidas e práticas ambientais implementadas:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Participação em ações/ atividades de envolvimento organizacional e convívio entre trabalhadores:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

#### 5. Satisfação face a Espaços e Equipamentos:

Condições físicas de trabalho (iluminação, temperatura, condições do edifício, ...):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Equipamentos informáticos disponíveis:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Software disponível/ solicitado:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Equipamentos de comunicações disponíveis:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Apoio informático prestado:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Nexus NG:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

## 6. Satisfação face a Condições de Trabalho:

Modalidade de horário de trabalho e adaptação do mesmo a situações individuais:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Possibilidade de conciliar a vida familiar e assuntos pessoais e académicos com o trabalho:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Ações de promoção do bem-estar e da saúde:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria(Máx. 255 caracteres):



## 7. Satisfação face aos Princípios de Igualdade do Género e Conciliação no Trabalho

Flexibilidade no horário para assistência na maternidade/paternidade:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Igualdade de oportunidades profissionais face ao género (homem/mulher):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Igualdade de tratamento no Instituto (entre colegas, entre unidades orgânicas, entre homens e mulheres):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

## 8. Satisfação face à Alimentação Higiene e Segurança

Condições de higiene e limpeza dos espaços:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Condições de segurança (informação, instalações...):\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Serviços de refeitório e bar:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Espaços de refeição:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

## 9. Satisfação face às Práticas de Sustentabilidade Ambiental e Social

Ações de sensibilização para práticas ambientais:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Implementação de medidas no âmbito do consumo sustentável:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Promoção do envolvimento dos trabalhadores em comportamentos sustentáveis:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Implementação e gestão de ações de caráter social:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Promoção e estabelecimento de parcerias e protocolos institucionais:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

## 10. Níveis de Motivação - Qual o seu nível de motivação para:

1 = Nada Motivado, 2 = Pouco Motivado, 3 = Motivado, 4 = Muito Motivado, 5 = Totalmente Motivado e NS/NR = Não sabe/Não responde

Melhorar o desempenho individual:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Aprender novos métodos de trabalho:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Desenvolver trabalho em equipa:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Adquirir/desenvolver novas competências:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Participar em projetos de mudança no Instituto:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Participar em projetos transversais ao Instituto:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Participar em ações de convívio social, coesão e espírito de equipa:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Assumir mais responsabilidades:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

### 11. Avaliação global - Qual o seu grau de satisfação ao nível de:

Avaliação global do Instituto:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Avaliação global do Instituto, comparada com as suas expetativas iniciais:\*

1  2  3  4  5  NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

**12. No futuro, só sairei do Instituto para: (Escolha, no máximo, duas das principais razões):**

- Assumir uma situação profissional na qual obtenha uma maior remuneração e benefícios
- Mudar de profissão/ área de trabalho
- Assumir uma situação profissional que constitua um verdadeiro desafio profissional (incremento de competências)
- Desempenhar um cargo de gestão/ dirigente
- Outra

Comentários/Sugestões (Máx. 255 caracteres):

A rectangular text input field with a checkered border. It contains no text. On the right side, there are vertical scrollbars. On the bottom side, there are horizontal scrollbars.

Enviar

**Anexo 8**  
**Questionário Satisfação dos Clientes**

**Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal PRESENCIAL**

N.º Presencial	Questão
1	<b>Distrito</b> Por favor seleccione...
2	<b>Sexo</b> <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino
3	<b>Idade</b> <input type="radio"/> Até 24 anos <input type="radio"/> 25 a 44 anos <input type="radio"/> 45 a 64 anos <input type="radio"/> Mais de 65 anos
4	<b>Situação perante o trabalho</b> Por favor seleccione...
5	<b>Serviço</b> Por favor seleccione... (surtem os serviços de atendimento presencial, de acordo com o distrito seleccionado)
6	<b>Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?</b> Selecione todas as que se apliquem: <input type="checkbox"/> Pedido de informação <input type="checkbox"/> Entrega de requerimento(s) e/ou documento(s) <input type="checkbox"/> Pedido de declaração <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia
7	<b>E quais os temas principais do contacto?</b> Selecione todas as que se apliquem: <input type="checkbox"/> Ação Social <input type="checkbox"/> Contribuições <input type="checkbox"/> Declarações de Remunerações <input type="checkbox"/> Desemprego <input type="checkbox"/> Doença <input type="checkbox"/> Inscrição na Segurança Social <input type="checkbox"/> Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores <input type="checkbox"/> Gestão de Remunerações <input type="checkbox"/> Parentalidade <input type="checkbox"/> Pensões e Complementos <input type="checkbox"/> Prestações Familiares <input type="checkbox"/> Rendimento Social de Inserção <input type="checkbox"/> RPC - Regime Público de Capitalização <input type="checkbox"/> Segurança Social Direta <input type="checkbox"/> Trabalhadores Independentes
8	<b>Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?</b> <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
9	<b>Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou para tratar deste(s) assunto(s):</b> <input type="radio"/> 2 vezes <input type="radio"/> 3 vezes <input type="radio"/> 4 vezes <input type="radio"/> Mais de 4 vezes
10	<b>O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?</b> <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
11	<b>O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?</b> <input type="radio"/> Sim, nesse contacto <input type="radio"/> Sim, de outra forma <input type="radio"/> Não, não está resolvido <input type="radio"/> Não sabe
12	<b>Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto tido com a Segurança Social:</b>
	1      2      3      4      5
	Tempo de espera até ser atendido/respondido <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Simpatia e cortesia do atendedor <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Identificação do atendedor através do seu nome <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Clareza e objetividade na informação disponibilizada <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
13	<b>No se refere à Informação, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:</b>
	1      2      3      4      5
	<b>Não sei/ Não</b>
	Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.) <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Clareza das cartas que recebe da Segurança Social <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Visibilidade da existência do livro de reclamações <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
	Simplicidade dos impressos utilizados <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 0
14	<b>No que se refere às Instalações, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:</b>
	1      2      3      4      5
	<b>Não sei/ Não</b>

Identificação exterior do edifício	0	0	0	0	0
Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.)	0	0	0	0	0
Arrumação, organização e limpeza	0	0	0	0	0
Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos	0	0	0	0	0
Condições de conforto	0	0	0	0	0
Condições de privacidade durante o atendimento	0	0	0	0	0
Sistema de senhas	0	0	0	0	0
Sistema de marcação prévia do atendimento	0	0	0	0	0
Instalações sanitárias	0	0	0	0	0

15 **No que se refere à Proximidade e Horário, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:**

	1	2	3	4	5
<b>5 Não sei/ Não</b>					
Localização do serviço de atendimento	0	0	0	0	0
Atendimento facilitado a pessoas com deficiência	0	0	0	0	0
Atendimento prioritário	0	0	0	0	0
Horários de atendimento	0	0	0	0	0

16 **Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

17 **Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

18 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

19 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

20 **Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em <http://www.seg-social.pt>?**

O Sim O Não

21 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

22 **Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?**

O Sim O Não

23 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurança Social Direta, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

24 **Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502?**

O Sim O Não

25 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurança Social (300 502 502), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

26 **Se não tivesse ido a um atendimento presencial da Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?**

- O Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502)
- O Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- O E-mail da Segurança Social Direta
- O Outro e-mail da Segurança Social

27 **Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:**

---



---



---



---



---



## Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal TELEFONE

N.º Questão

Tel.

1 Distrito

Por favor selecione...

2 Sexo

Feminino  Masculino

3 Idade

Até 24 anos  25 a 44 anos  45 a 64 anos  Mais de 65 anos

4 Situação perante o trabalho

Por favor selecione...

5 Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?

Selecione todas as que se apliquem:

- Pedido de informação
- Pedido de declaração
- Reclamação
- Denúncia
- Outro

6 E quais os temas principais do contacto?

Selecione todas as que se apliquem:

- Ação Social
- Contribuições
- Declarações de Remunerações
- Desemprego
- Doença
- Inscrição na Segurança Social
- Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores
- Gestão de Remunerações
- Parentalidade
- Pensões e Complementos
- Prestações Familiares
- Rendimento Social de Inserção
- RPC - Regime Público de Capitalização
- Segurança Social Direta
- Trabalhadores Independente:

7 Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?

Sim  Não

8 Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou pa

2 vezes  3 vezes  4 vezes  Mais de 4 vezes

9 O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?

Sim  Não

10 O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?

Sim, nesse contacto  Sim, de outra forma  Não, não está resolvido  Não sabe

11 Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, indique o grau de satisfação em relação ao contacto tido com a Segurança Social:

		1	2
Tempo de espera até ser atendido/respondido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simpatia e cortesia do atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Identificação do atendedor através do seu nome	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 **Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

13 **Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em toda esta via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

14 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

15 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido? 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

1       2       3       4       5

16 **Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em <http://www.seg-social.pt>?**

Sim     Não

17 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

18 **Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?**

Sim     Não

19 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurança Social Direta, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

20 **Se não tivesse ligado para a Linha Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?**

- E-mail da Segurança Social Direta
- Outro e-mail da Segurança Social
- Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
- Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- Loja do Cidadão

21 **Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:**

---



---



---



---



---



---



---

## Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal E-MAIL SSD

**N.º E-mail**   **Questão**

1   **Distrito**

Por favor seleccione...

2   **Sexo**

Feminino    Masculino

3   **Idade**

Até 24 anos    25 a 44 anos    45 a 64 anos    Mais de 65 anos

4   **Situação perante o trabalho**

Por favor seleccione...

5   **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**

Selecione todas as que se apliquem:

- Pedido de informação  
 Pedido de declaração  
 Reclamação  
 Denúncia

6   **E quais os temas principais do contacto?**

Selecione todas as que se apliquem:

- Ação Social  
 Contribuições  
 Declarações de Remunerações  
 Desemprego  
 Doença  
 Inscrição na Segurança Social  
 Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores  
 Gestão de Remunerações  
 Parentalidade  
 Pensões e Complementos  
 Prestações Familiares  
 Rendimento Social de Inserção  
 RPC - Regime Público de Capitalização  
 Segurança Social Direta  
 Trabalhadores Independente:

7   **Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?**

Sim    Não

8   **Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou**

2 vezes    3 vezes    4 vezes    Mais de 4 vezes

9   **O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?**

Sim    Não

10   **O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?**

Sim, nesse contacto    Sim, de outra forma    Não, não está resolvido    Não sabe

11   **Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito com a Segurança Social:**

		<b>1</b>
Tempo de espera até ser atendido/respondido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simpatia e cortesia do atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Clareza e objetividade na informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de acesso ao envio de e-mail pela Segurança Social Direta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 **Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

13 **Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em si mesmo), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

14 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

15 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

1       2       3       4       5

16 **Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502?**

Sim     Não

17 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurança Social (300 502 502), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1       2       3       4       5

18 **Se não tivesse enviado um e-mail através da Segurança Social Direta, de que forma iria procurar esclarecer o seu assunto?**

- Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502)
- Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- Outro e-mail da Segurança Social
- Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
- Loja do Cidadão

19 **Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:**

---



---



---



---



---



---



---

**Anexo 9**  
**Balanço Social**

# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

## 2019

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 090310000

Ministério: Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço / Entidade: Instituto da Segurança Social, IP

### NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2019	<u>7909</u>
Em 31 de Dezembro de 2019	<u>8196</u>

**Nota:** Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2019, indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2019 na folha "Critério"

*Contato(s) do(s) responsável(is) pelo preenchimento*

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 300 510 335

E-mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt

Data 23/03/2020





# BALANÇO SOCIAL 2019

## ÍNDICE DE QUADROS

### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

[Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação](#)

[Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento](#)

[Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género](#)

[Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho \(PNT\) e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género](#)

[Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género](#)

[Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género](#)

[Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação](#)

### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

[Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género](#)

[Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal](#)

[Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios](#)

[Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais](#)

[Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais](#)

### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

[Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género](#)

[Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho](#)

[Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano](#)

[Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano](#)

[Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo](#)

[Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano](#)

[Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho](#)

[Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano](#)

### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

[Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração](#)

[Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 30: Despesas anuais com formação](#)

### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

[Quadro 31: Relações profissionais](#)

[Quadro 32: Disciplina](#)

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	Cargo Político / Mandato		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo		CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código do Trabalho a termo (certo ou incerto)		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											
Dirigente superior de 1º grau a)															1										1	1	
Dirigente superior de 2º grau a)																	3								0	3	
Dirigente intermédio de 1º grau a)															17	17									17	17	
Dirigente intermédio de 2º grau a)															73	226									73	226	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															138	403									138	403	
Técnico Superior									418	2.405															418	2.405	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									517	3.201															517	3.201	
Assistente operacional, operário, auxiliar									101	301															101	301	
Aprendizes e praticantes																										0	0
Informático									21	18															21	18	
Magistrado																										0	0
Diplomata																										0	0
Pessoal dos Serviços Externos do INE - assistente de residência																										0	0
Pessoal de Inspeção			70	163																						70	163
Pessoal de Investigação Científica																										0	0
Docente Ensino Universitário																										0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																										0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário									5	87															5	87	
Médico																										0	0
Enfermeiro									2	2															2	2	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										7																0	7
Técnico Superior de Saúde																										0	0
Chefe Tributária																										0	0
Pessoal de Administração Tributária																										0	0
Pessoal Aduaneiro																										0	0
Conservador e Notário																										0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																										0	0
Oficial de Justiça																										0	0
Forças Armadas - Oficial b)																										0	0
Forças Armadas - Sargento b)																										0	0
Forças Armadas - Praça b)																										0	0
Polícia Judiciária																										0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																										0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																										0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																										0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																										0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																										0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																										0	0
Serviço Estrangeiro Fronteiras																										0	0
Guarda Prisional																										0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																										0	0
Bombeiro																										0	0
Polícia Municipal																										0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>163</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.044</b>	<b>6.021</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>229</b>	<b>649</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>

Prestações de Serviço	M	F	Total
Tarifa			0
Avanço	198	185	383
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>383</b>

NOTAS:  
 Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.  
 a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																										0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)															1												1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)											1		2														0	3	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)											2	2	7	4	2	8	3	2	2	2	1	1					17	17	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)											3	14	41	27	92	11	48	13	22	7	12	1	8				73	226	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)									1	6	5	28	76	25	110	21	57	14	52	36	75	8	27				138	403	541
Técnico Superior					4	16	9	39	24	131	89	453	117	740	65	505	47	269	49	210	14	42					418	2.405	2.823
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1	1	5	7	34	20	108	88	368	99	498	72	566	87	724	117	747	26	150					517	3.201	3.718
Assistente operacional, operário, auxiliar									1	2	10	13	11	23	21	41	27	76	27	112	4	34					101	301	402
Aprendizes e praticantes																											0	0	0
Informático											1	7	5	3	2	8	1	2	6	1	3						21	18	39
Magistrado																											0	0	0
Diplomata																											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0	0	0
Pessoal de Inspeção							1	2	5	12	20	40	14	62	10	25	5	9	9	10	6	3					70	163	233
Pessoal de Investigação Científica																											0	0	0
Docente Ensino Universitário																											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário										1	4		9	1	15		23		29	3	7						5	87	92
Médico																											0	0	0
Enfermeiro																	1		1	1		1					2	2	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											2		1		1		1		1		1						0	7	7
Técnico Superior de Saúde																											0	0	0
Chefe Tributária																											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																											0	0	0
Pessoal Aduaneiro																											0	0	0
Conservador e Notário																											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0	0	0
Oficial de Justiça																											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																											0	0	0
Polícia Judiciária																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0	0	0
Guarda Prisional																											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0	0	0
Bombeiro																											0	0	0
Polícia Municipal																											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>76</b>	<b>56</b>	<b>261</b>	<b>252</b>	<b>1.001</b>	<b>307</b>	<b>1.544</b>	<b>207</b>	<b>1.268</b>	<b>205</b>	<b>1.179</b>	<b>250</b>	<b>1.204</b>	<b>64</b>	<b>276</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>		

Prestações de Serviços	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Tarefa																											0	0	0
Avença			1		1		14	19	16	16	6	17	13	9	3	4	23	24	70	70	46	25	5	1			198	185	383
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>383</b>		

NOTAS:

- Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.
- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);
- d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																					0
Dirigente superior de 1º grau a)											1									1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)		2						1												0	3	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1	2	1		1		2	3	5	7	2	3	1	2	3		1			17	17	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)		1	1	6	1	5	34	114	20	51	3	19	4	13	4	9	6	8	73	226	299	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	1		2	3	3	3	50	159	15	64	10	54	7	22	13	27	37	71	138	403	541	
Técnico Superior	27	79	28	197	9	67	173	1.032	76	540	32	213	30	122	19	103	24	52	418	2.405	2.823	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	24	438	3	49	15	69	147	639	88	528	64	569	38	205	50	280	88	424	517	3.201	3.718	
Assistente operacional, operário, auxiliar	3		2		3		24	64	20	44	16	57	7	26	13	50	13	60	101	301	402	
Aprendizes e praticantes																				0	0	0
Informático				1			2		8	6	2	1	4	2	4	2	1	6	21	18	39	
Magistrado																				0	0	0
Diplomata																				0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																				0	0	0
Pessoal de Inspeção	3	1	5	20	7	9	26	85	7	28	1	10	2	2	7	1	12	7	70	163	233	
Pessoal de Investigação Científica																				0	0	0
Docente Ensino Universitário																				0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																				0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							1	15	1	13		6		4		25	3	24	5	87	92	
Médico																				0	0	0
Enfermeiro									1	2	1									2	2	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							1		2			2			1				1	0	7	7
Técnico Superior de Saúde																				0	0	0
Chefe Tributária																				0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																				0	0	0
Pessoal Aduaneiro																				0	0	0
Conservador e Notário																				0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																				0	0	0
Oficial de Justiça																				0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																				0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																				0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																				0	0	0
Polícia Judiciária																				0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																				0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																				0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																				0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																				0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																				0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																				0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																				0	0	0
Guarda Prisional																				0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																				0	0	0
Bombeiro																				0	0	0
Polícia Municipal																				0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>523</b>	<b>42</b>	<b>276</b>	<b>39</b>	<b>153</b>	<b>459</b>	<b>2.113</b>	<b>241</b>	<b>1.285</b>	<b>132</b>	<b>934</b>	<b>93</b>	<b>398</b>	<b>113</b>	<b>498</b>	<b>185</b>	<b>653</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>	

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
	Empregados do poder legislativo e de órgãos executivos																							0
Dirigente superior de 1º grau a)																		1				1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)																	3					0	3	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															15	15	2	1			1	17	17	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)															65	207	7	18	1	1	1	73	226	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							2	8	10	13	32	54	133	6	56	206	7	13			1	138	403	541
Técnico Superior										1	5	8	6	33	370	2.188	36	172	1	3		418	2.405	2.823
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		1	1	74	7	78	39	216	60	417	389	2.250	1	22	20	134		9			517	3.201	3.718	
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	3	25	76	19	57	30	94	9	38	15	33	1	1							101	301	402	
Aprendizes e praticantes																						0	0	0
Informático									1		6	5			13	12	1	1				21	18	39
Magistrado																						0	0	0
Diplomata																						0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																						0	0	0
Pessoal de Inspeção								1		5		2	4	1	2	55	146	6	10		1	70	163	233
Pessoal de Investigação Científica																						0	0	0
Docente Ensino Universitário																						0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																						0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário												2	1	15	3	67	1	3				5	87	92
Médico																						0	0	0
Enfermeiro									1	1	1	1										2	2	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica														4		2		1				0	7	7
Técnico Superior de Saúde																						0	0	0
Chefe Tributária																						0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																						0	0	0
Pessoal Aduaneiro																						0	0	0
Conservador e Notário																						0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																						0	0	0
Oficial de Justiça																						0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																						0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																						0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																						0	0	0
Polícia Judiciária																						0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																						0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																						0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																						0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																						0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																						0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																						0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																						0	0	0
Guarda Prisional																						0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																						0	0	0
Bombeiro																						0	0	0
Polícia Municipal																						0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>150</b>	<b>26</b>	<b>137</b>	<b>78</b>	<b>320</b>	<b>89</b>	<b>489</b>	<b>472</b>	<b>2.436</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>598</b>	<b>2.980</b>	<b>61</b>	<b>228</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>	

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Tarefa																						0	0	0
Avanço															197	185	1					198	185	383
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>197</b>	<b>185</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>383</b>	

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro**

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				2			0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior		5	3	15		1	3	21	24
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		8	5	13		3	5	24	29
Assistente operacional, operário, auxiliar				1			0	1	1
Aprendizes e praticantes							0	0	0
Informático				2			0	2	2
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência							0	0	0
Pessoal de Inspeção		1					0	1	1
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Polícia Municipal							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>51</b>	<b>59</b>

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa							0	0	0
Avença	1	1	2				3	1	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

**NOTAS:**

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, **não naturalizados**, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011,

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro**

Grupo/cargo/carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																											0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																											0	0	0
Dirigente Intermédio de 1º grau a)																											0	0	0
Dirigente Intermédio de 2º grau a)											1	1			2	1	1	1	2	1						4	6	10	
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)												1	1	2	1	1		2	4	5		3				6	14	20	
Técnico Superior					1					1	3	3	11	3	36	4	28	4	20	6	18		4			22	120	142	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo												3	12	6	14	3	26	4	40	5	51	3	11			24	154	178	
Assistente operacional, operário, auxiliar											1	2	1	1	6	6	4	5	9	6	11	2	3			22	35	57	
Aprendizes e praticantes																											0	0	0
Informático																							1				0	1	1
Magistrado																											0	0	0
Diplomata																											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0	0	0
Pessoal de Inspeção												1									1						1	6	7
Pessoal de Investigação Científica																											0	0	0
Docente Ensino Universitário																											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																1				2							0	5	5
Médico																											0	0	0
Enfermeiro																											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																					1						0	2	2
Técnico Superior de Saúde																											0	0	0
Chefe Tributária																											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																											0	0	0
Pessoal Aduaneiro																											0	0	0
Conservador e Notário																											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0	0	0
Oficial de Justiça																											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																											0	0	0
Polícia Judiciária																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0	0	0
Guarda Prisional																											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0	0	0
Bombeiro																											0	0	0
Polícia Municipal																											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>14</b>	<b>75</b>	<b>22</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>343</b>	<b>422</b>	

Prestações de Serviços	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Tarefa																												0
Avença																	1		1	2	1						3	2	5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	

**NOTAS:**  
 Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência;  
 a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 31/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.



**Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação**

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)										1					0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)										3			2		2	3	5
Dirigente intermédio de 2º grau a)										1	2			7	1	9	10
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)								1	1	1			11	30	12	32	44
Técnico Superior	34	129	1	2	7	32		6		4			17		42	190	232
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	18	340		1	3	24		9		1					21	375	396
Assistente operacional, operário, auxiliar		1	1	14	2								1	10	4	25	29
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático													1		1	0	1
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspeção	12	11			1				1				2	18	16	29	45
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				3											0	3	3
Médico															0	0	0
Enfermeiro															0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				1										2	0	3	3
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>481</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>84</b>	<b>99</b>	<b>670</b>	<b>769</b>

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa			0
Avença			0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Notas:**

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive;

\* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de órgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expulsa		Mobilidade		Cedência		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																									0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																								0	0	0	
Dirigente superior de 2º grau a)																			1					1	0	1	
Dirigente intermédio de 1º grau a)															1	1				1		1		1	3	4	
Dirigente intermédio de 2º grau a)		1		2																4		1		2	3	7	10
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)				4		10									2		1	1						5	13	18	
Técnico Superior																								0	0	0	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																								0	0	0	
Assistente operacional, operário, auxiliar																								0	0	0	
Aprendizes e praticantes																								0	0	0	
Informático																								0	0	0	
Magistrado																								0	0	0	
Diplomata																								0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																								0	0	0	
Pessoal de Inspeção						1							1			1							2	1	4	5	
Pessoal de Investigação Científica																								0	0	0	
Docente Ensino Universitário																								0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico																								0	0	0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																								0	0	0	
Médico																								0	0	0	
Enfermeiro																								0	0	0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																								0	0	0	
Técnico Superior de Saúde																								0	0	0	
Chefia Tributária																								0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária																								0	0	0	
Pessoal Aduaneiro																								0	0	0	
Conservador e Notário																								0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado																								0	0	0	
Oficial de Justiça																								0	0	0	
Forças Armadas - Oficial b)																								0	0	0	
Forças Armadas - Sargento b)																								0	0	0	
Forças Armadas - Praça b)																								0	0	0	
Polícia Judiciária																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																								0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Agente																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento																								0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda																								0	0	0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras																								0	0	0	
Guarda Prisional																								0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)																								0	0	0	
Bombeiro																								0	0	0	
Polícia Municipal																								0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	

**NOTAS:**

Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Rescisão (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Desistência (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Mobilidade		Cadência		Outras situações		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																															0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																															0	0	0	
Dirigente superior de 2º grau a)																															0	0	0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)																															0	0	0	
Dirigente intermédio de 2º grau a)																															0	0	0	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																															0	0	0	
Técnico Superior			1		3	17	1								3	4							5	39	1	4	9	51	22	116	138			
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2	2		3	14	78		6							3	11							4	33	1	2	15	67	39	202	241			
Assistente operacional, operário, auxiliar					4	33		1															3	1	1	1	3	5	11	41	52			
Aprendizes e praticantes																															0	0	0	
Informático	1				1	1																							1	3	1	4		
Magistrado																															0	0	0	
Diplomata																															0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																															0	0	0	
Pessoal de Inspeção																															0	0	0	
Pessoal de Investigação Científica																															0	0	0	
Docente Ensino Universitário																															0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico																															0	0	0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				1		3																									0	4	4	
Médico																																0	0	0
Enfermeiro																														1	0	1	1	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						4																									0	4	4	
Técnico Superior de Saúde																															0	0	0	
Chefe Tributária																															0	0	0	
Pessoal de Administração Tributária																															0	0	0	
Pessoal Aduaneiro																															0	0	0	
Conservador e Notário																															0	0	0	
Oficial dos Registos e do Notariado																															0	0	0	
Oficial de Justiça																															0	0	0	
Forças Armadas - Oficial b)																														0	0	0		
Forças Armadas - Sargento b)																														0	0	0		
Forças Armadas - Praça b)																														0	0	0		
Polícia Judiciária																															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial																															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																															0	0	0	
Polícia de Segurança Pública - Agente																															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial																															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento																															0	0	0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda																															0	0	0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras																															0	0	0	
Guarda Prisional																															0	0	0	
Outro Pessoal de Segurança c)																															0	0	0	
Bombeiro																															0	0	0	
Polícia Municipal																															0	0	0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>136</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>73</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>124</b>	<b>75</b>	<b>369</b>	<b>444</b>		

**NOTAS:**

Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado na carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento**

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior					108	108
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					251	251
Assistente operacional, operário, auxiliar	20					20
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência						0
Pessoal de Inspeção					64	64
Pessoal de Investigação Científica						0
Docente Ensino Universitário						0
Docente Ensino Superior Politécnico						0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Técnico Superior de Saúde						0
Chefia Tributária						0
Pessoal de Administração Tributária						0
Pessoal Aduaneiro						0
Conservador e Notário						0
Oficial dos Registos e do Notariado						0
Oficial de Justiça						0
Forças Armadas - Oficial b)						0
Forças Armadas - Sargento b)						0
Forças Armadas - Praça b)						0
Polícia Judiciária						0
Polícia de Segurança Pública - Oficial						0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia						0
Polícia de Segurança Pública - Agente						0
Guarda Nacional Republicana - Oficial						0
Guarda Nacional Republicana - Sargento						0
Guarda Nacional Republicana - Guarda						0
Serviço Estrangeiros Fronteiras						0
Guarda Prisional						0
Outro Pessoal de Segurança c)						0
Bombeiro						0
Polícia Municipal						0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>423</b>	<b>443</b>

**Notas:**

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género**

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)											0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0	0	0
Técnico Superior			96	595			4	29	7	39	107	663	770
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			132	671				5	4	18	136	694	830
Assistente operacional, operário, auxiliar			25	74					2		27	74	101
Aprendizes e praticantes											0	0	0
Informático			5	6						2	5	8	13
Magistrado											0	0	0
Diplomata											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência											0	0	0
Pessoal de Inspeção			24	56			4	22	1	2	29	80	109
Pessoal de Investigação Científica											0	0	0
Docente Ensino Universitário											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário			1	10							1	10	11
Médico											0	0	0
Enfermeiro											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				1							0	1	1
Técnico Superior de Saúde											0	0	0
Chefia Tributária											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária											0	0	0
Pessoal Aduaneiro											0	0	0
Conservador e Notário											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado											0	0	0
Oficial de Justiça											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)											0	0	0
Polícia Judiciária											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0	0	0
Guarda Prisional											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)											0	0	0
Bombeiro											0	0	0
Polícia Municipal											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>283</b>	<b>1.413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>305</b>	<b>1.530</b>	<b>1.835</b>

**NOTAS:**

(1) e (2) - Artigos 156º, 157º e 158 da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro**

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfasado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico (*)		Isenção de horário		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)													1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)														3	0	3	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													17	17	17	17	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)													73	226	73	226	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)													138	403	138	403	541
Técnico Superior	4	15	388	2.024	1	17	20	296	3	8	2	45			418	2.405	2.823
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	41	131	433	2.707	11	84	13	198		4	19	77			517	3.201	3.718
Assistente operacional, operário, auxiliar	28	29	62	181	6	30	1	17	4	36		8			101	301	402
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático			21	14		1		2				1			21	18	39
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspeção	10	21	55	113			4	26			1	3			70	163	233
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		4	4	76		3	1	4							5	87	92
Médico															0	0	0
Enfermeiro			2	2											2	2	4
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				5				1				1			0	7	7
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>200</b>	<b>965</b>	<b>5.122</b>	<b>18</b>	<b>135</b>	<b>39</b>	<b>544</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>135</b>	<b>229</b>	<b>649</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>

**NOTAS:**

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

(\*) Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia jornada (Lei 84/2015, de 7/08)

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo																PNT inferior ao praticado a tempo completo					TOTAL		
	células abertas para indicar nº horas/semana																Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	Tempo parcial ou outro regime especial (*)	M	F	Total
																	<= 24	> 24 a 29	29 a 35					
	35 horas		40 horas		42 horas		células abertas para indicar nº horas/semana																	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F						
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																			0	0	0			
Dirigente superior de 1º grau a)	1	0																	1	0	1			
Dirigente superior de 2º grau a)	0	3																	0	3	3			
Dirigente Intermédio de 1º grau a)	17	17																	17	17	34			
Dirigente Intermédio de 2º grau a)	73	226																	73	226	299			
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)	138	403																	138	403	541			
Técnico Superior	416	2.360								10	1	6	1	29					418	2.405	2.823			
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	498	3.124								1	3			18	74				517	3.201	3.718			
Assistente operacional, operário, auxiliar	101	293									4				4				101	301	402			
Aprendizes e praticantes																			0	0	0			
Informático	21	17									1								21	18	39			
Magistrado																			0	0	0			
Diplomata																			0	0	0			
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0			
Pessoal de Inspeção	69	160											1	3					70	163	233			
Pessoal de Investigação Científica																			0	0	0			
Docente Ensino Universitário																			0	0	0			
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0			
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	5	87																	5	87	92			
Médico																			0	0	0			
Enfermeiro	2	2																	2	2	4			
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	6											1						0	7	7			
Técnico Superior de Saúde																			0	0	0			
Chefia Tributária																			0	0	0			
Pessoal de Administração Tributária																			0	0	0			
Pessoal Aduaneiro																			0	0	0			
Conservador e Notário																			0	0	0			
Oficial dos Registos e do Notariado																			0	0	0			
Oficial de Justiça																			0	0	0			
Forças Armadas - Oficial b)																			0	0	0			
Forças Armadas - Sargento b)																			0	0	0			
Forças Armadas - Praça b)																			0	0	0			
Polícia Judiciária																			0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Oficial																			0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																			0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Agente																			0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Oficial																			0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Sargento																			0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Guarda																			0	0	0			
Serviço Estrangeiros Fronteiras																			0	0	0			
Guarda Prisional																			0	0	0			
Outro Pessoal de Segurança c)																			0	0	0			
Bombeiro																			0	0	0			
Polícia Municipal																			0	0	0			
<b>Total</b>	<b>1.341</b>	<b>6.698</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.363</b>	<b>6.833</b>	<b>8.196</b>			

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei, o número de trabalhadores que o praticam;

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;

(\*) - Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime; indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;

Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.



**Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género**

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Trabalho suplementar nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	443:34	2312:01					713:40	3797:46				1157:14	6109:47	7267:01
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	318:46	41371:05					2552:59	17541:02				2871:45	58912:07	61783:52
Assistente operacional, operário, auxiliar	23088:38	8426:44	16:41				1480:14	6037:35				24585:33	14464:19	39049:52
Aprendizes e praticantes												0:00	0:00	0:00
Informático												0:00	0:00	0:00
Magistrado												0:00	0:00	0:00
Diplomata												0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção	95:05	135:38					72:51	97:21				167:56	232:59	400:55
Pessoal de Investigação Científica												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico												0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		24:30						28:00				0:00	52:30	52:30
Médico												0:00	0:00	0:00
Enfermeiro												0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde												0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro												0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário												0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado												0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)												0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda												0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras												0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional												0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)												0:00	0:00	0:00
Bombeiro												0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal												0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>857:25</b>	<b>10898:53</b>	<b>16:41</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>4819:44</b>	<b>9960:42</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>28782:28</b>	<b>79771:42</b>	<b>108554:10</b>	

**NOTAS:**

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho suplementar diurno e nocturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género**

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho nocturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno suplementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal					0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "trabalho nocturno suplementar" neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriadões.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 1º grau a)																											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 2º grau a)																											0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 1º grau a)				40,0		1,0	69,5	3,5							1,0												70,5	44,5	115,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				190,0	21,0	95,0	225,0	1.025,0		83,5				3,0	10,0	40,0						2,0			1,0	7,0	257,0	1.445,5	1.702,5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)		15,0	84,0	628,0	28,0	132,0	304,5	2.787,0		116,5			45,0	103,5	10,0	90,0						2,0			37,0	39,0	508,5	3.913,0	4.421,5
Técnico Superior	68,0	116,0	265,0	8.919,0	140,0	580,5	4.053,5	33.999,0	394,0	2.197,5		16,0	42,0	210,0	69,0	545,0					7,0	25,5	69,0	41,0	281,5	540,0	5.389,0	47.189,5	52.578,5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	45,0	140,0	566,0	2.890,0	183,5	838,0	9.452,0	57.411,0	60,0	4.144,5			331,0	1.342,5	82,0	556,0			58,0	44,0	21,5	102,5	1,0	4,0	234,5	448,0	11.034,5	67.920,5	78.955,0
Assistente operacional, operário, auxiliar		12,0	3,0	464,0	24,0	87,0	1.874,0	8.823,5	461,0	1.820,5			27,0	47,0	11,0	64,0					1,0	10,5			6,5	43,0	2.407,5	11.371,5	13.779,0
Aprendizes e praticantes																											0,0	0,0	0,0
Informático					12,0		34,0	359,5							2,0	6,0							1,0			25,0	73,0	366,5	439,5
Magistrado																											0,0	0,0	0,0
Diplomata																											0,0	0,0	0,0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0,0	0,0	0,0
Pessoal de Inspeção	30,0		183,0	594,0	16,0	20,0	1.063,0	1.726,0		16,0			1,0	3,0	9,0	49,0						27,0	66,0		38,5	27,5	1.367,5	2.501,5	3.869,0
Pessoal de Investigação Científica																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Universitário																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0,0	0,0	0,0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				183,0		24,0	178,5	1.442,5		59,0						11,0							4,0			2,5	178,5	1.726,0	1.904,5
Médico																											0,0	0,0	0,0
Enfermeiro							5,5	10,0																			5,5	10,0	15,5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								154,5								3,0										20,0	0,0	177,5	177,5
Técnico Superior de Saúde																											0,0	0,0	0,0
Chefia Tributária																											0,0	0,0	0,0
Pessoal de Administração Tributária																											0,0	0,0	0,0
Pessoal Aduaneiro																											0,0	0,0	0,0
Conservador e Notário																											0,0	0,0	0,0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0,0	0,0	0,0
Oficial de Justiça																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Oficial b)																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Sargento b)																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Praça b)																											0,0	0,0	0,0
Polícia Judiciária																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0,0	0,0	0,0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0,0	0,0	0,0
Guarda Prisional																											0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0,0	0,0	0,0
Bombeiro																											0,0	0,0	0,0
Polícia Municipal																											0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>143,0</b>	<b>283,0</b>	<b>1.101,0</b>	<b>13.908,0</b>	<b>424,5</b>	<b>1.777,5</b>	<b>17.259,5</b>	<b>107.741,5</b>	<b>915,0</b>	<b>8.437,5</b>	<b>0,0</b>	<b>16,0</b>	<b>446,0</b>	<b>1.709,0</b>	<b>194,0</b>	<b>1.364,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>58,0</b>	<b>44,0</b>	<b>56,5</b>	<b>213,5</b>	<b>70,0</b>	<b>45,0</b>	<b>624,0</b>	<b>1.127,0</b>	<b>21.291,5</b>	<b>136.666,0</b>	<b>157.957,5</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	26	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7:00</b>	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	562	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>7:00</b>	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	110	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>7:00</b>	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	104	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>7:00</b>	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

#### Mês de referência: Dezembro

(Indicar o N° de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €	1	7	8
501-1000 €	494	2887	3381
1001-1250 €	249	1258	1507
1251-1500 €	95	409	504
1501-1750 €	181	875	1056
1751-2000€	83	406	489
2001-2250 €	95	382	477
2251-2500 €	17	88	105
2501-2750 €	29	121	150
2751-3000 €	13	86	99
3001-3250 €	40	189	229
3251-3500 €	15	36	51
3501-3750 €	18	55	73
3751-4000 €	5	9	14
4001-4250 €	12	9	21
4251-4500 €	3	5	8
4501-4750 €			0
4751-5000 €		1	1
5001-5250 €	12	7	19
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €	1	3	4
<b>Total</b>	<b>1363</b>	<b>6833</b>	<b>8196</b>

#### NOTAS:

- Deve indicar o numero de trabalhadores em cada escalão por genero;
- O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;
- Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença;
- Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais;
- Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;
- Não considerar o duodécimo do subsídio de natal.

### B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

#### Período de referência: mês de Dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima ( € )	600,00 €	600,00 €
Máxima ( € )	7.611,25 €	6.799,38 €

#### NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima; Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais/ referen

## Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	147.641.816,63 €
Suplementos remuneratórios	8.826.994,30 €
Prémios de desempenho	34.069,60 €
Prestações sociais	9.477.827,62 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	50.440.088,89 €
<b>Total</b>	<b>216.420.797,04 €</b>

**Nota:**

Não incluir prestadores de serviços.

(\*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

(\*\*) registar:

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

## Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	487.081,72 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	289.574,61 €
Isonção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	235.707,00 €
Abono para falhas	265.595,54 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	671.091,89 €
Representação	6.617.249,40 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios (***)	260.694,14 €
<b>Total</b>	<b>8.826.994,30 €</b>

**Nota:**

(\*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(\*\*) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(\*\*\*) - incluir também o subsídio de residência.

## Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	376.864,50 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	54.663,24 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	8.765.105,68 €
Outras prestações sociais	281.194,20 €
<b>Total</b>	<b>9.477.827,62 €</b>

## Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	n/a
Refeitórios	n/a
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	n/a
Colónias de férias	n/a
Subsídio de estudos	n/a
Apoio socio-económico	n/a
Outros benefícios sociais	n/a
<b>Total</b>	<b>0,00 €</b>

## Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						In itinere					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	7	1	0	0	6	0	8	3	0	1	4	0
	F	49	9	3	12	25	0	68	2	4	20	42	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	6		0	0	6		5		0	1	4	
	F	40		3	12	25		66		4	20	42	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	796		0	0	796		274		0	22	252	
	F	4.785		5	209	4.571		5.827		7	234	5.586	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	379		0	0	379		0		0		0	
	F	3.650		0	0	3.650		1.624		3	0	1.621	

### Notas:

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais

no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.



## Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	1
- absoluta	0
- parcial	1
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	121
Casos de incapacidade temporária e parcial	3
<b>Total</b>	<b>125</b>

## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

**Nota:**

(\*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

## Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho (*)		
Visitas aos postos de trabalho		

### Nota:

(\*) incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de Dezembro"), as despesas efectuadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

### Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	0
Visitas aos locais de trabalho	168
Outras	(sobre temáticas de SSTA e SCIE)

**Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano**

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

**Nota:**

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

## Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	12
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	248

## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador no exercício da sua profissão.



**Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração**

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	9.515	91	8	0	9.614
Externas	3.101	110	4	0	3.215
<b>Total</b>	<b>12.616</b>	<b>201</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12.829</b>

**Notas:**

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

• **acção interna**, organizada pela entidade;

• **acção externa**, organizada por outras entidades;

- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 + ... + n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

**Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ N.º de participações e de participantes	Acções internas		Acções externas		TOTAL	
	N.º de participações	N.º de participantes	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0			
Dirigente superior de 1.º grau a)			0			
Dirigente superior de 2.º grau a)	0	2	2	2		
Dirigente intermédio de 1.º grau a)	27	2	29	16		
Dirigente intermédio de 2.º grau a)	624	104	728	272		
Dirigente intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1.446	201	1.647	516		
Técnico Superior	3.384	1.485	4.869	2.024		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.699	1.196	4.895	2.347		
Assistente operacional, operário, auxiliar	94	25	119	90		
Aprendizes e praticantes			0			
Informático	30	4	34	25		
Magistrado			0			
Diplomata			0			
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0			
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0			
Pessoal de Inspeção	262	154	416	131		
Pessoal de Investigação Científica			0			
Docente Ensino Universitário			0			
Docente Ensino Superior Politécnico			0			
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	48	41	89	51		
Médico			0			
Enfermeiro			0			
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	0	1	1	1		
Técnico Superior de Saúde			0			
Chefia Tributária			0			
Pessoal de Administração Tributária			0			
Pessoal Aduaneiro			0			
Conservador e Notário			0			
Oficial dos Registos e do Notariado			0			
Oficial de Justiça			0			
Forças Armadas - Oficial b)			0			
Forças Armadas - Sargento b)			0			
Forças Armadas - Praça b)			0			
Polícia Judiciária			0			
Polícia de Segurança Pública - Oficial			0			
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia			0			
Polícia de Segurança Pública - Agente			0			
Guarda Nacional Republicana - Oficial			0			
Guarda Nacional Republicana - Sargento			0			
Guarda Nacional Republicana - Guarda			0			
Serviço Estrangeiros Fronteiras			0			
Guarda Prisional			0			
Outro Pessoal de Segurança c)			0			
Bombeiro			0			
Polícia Municipal			0			
<b>Total</b>	<b>9.614</b>	<b>3.215</b>	<b>12.829</b>	<b>5.475</b>		

**Notas:**

(\*) - N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 + ... + n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

(\*\*) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante);

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ d'Espendidas	Horas	Horas d'Espendidas em acções internas	Horas d'Espendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos				0:00
Dirigente superior de 1.º grau a)				0:00
Dirigente superior de 2.º grau a)		4:00	0:00	4:00
Dirigente intermédio de 1.º grau a)		6:00	125:00	131:00
Dirigente intermédio de 2.º grau a)		765:00	4565:00	5330:00
Dirigente intermédio de 3.º grau e seguintes a)		823:30	8694:00	9517:30
Técnico Superior	14461:30		28214:00	42675:30
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3894:30		27334:30	31229:00
Assistente operacional, operário, auxiliar	261:30		627:30	889:00
Aprendizes e praticantes				0:00
Informático		50:00	159:30	209:30
Magistrado				0:00
Diplomata				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional				0:00
Pessoal de Inspeção	582:30		3542:30	4125:00
Pessoal de Investigação Científica				0:00
Docente Ensino Universitário				0:00
Docente Ensino Superior Politécnico				0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	448:00		325:00	773:00
Médico				0:00
Enfermeiro				0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	7:00		0:00	7:00
Técnico Superior de Saúde				0:00
Chefia Tributária				0:00
Pessoal de Administração Tributária				0:00
Pessoal Aduaneiro				0:00
Conservador e Notário				0:00
Oficial dos Registos e do Notariado				0:00
Oficial de Justiça				0:00
Forças Armadas - Oficial b)				0:00
Forças Armadas - Sargento b)				0:00
Forças Armadas - Praça b)				0:00
Polícia Judiciária				0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial				0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia				0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente				0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial				0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento				0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda				0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras				0:00
Guarda Prisional				0:00
Outro Pessoal de Segurança c)				0:00
Bombeiro				0:00
Polícia Municipal				0:00

**Notas:**

Considerar as horas dispendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 30: Despesas anuais com formação**

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	51.625,28 €
Despesa com acções externas	2.855,00 €
<b>Total</b>	<b>54.480,28 €</b>

**Notas:**

I) Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade;

II) Considerar também as despesas de deslocação relacionadas com a formação.

## Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	2.101
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

## Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	23
Processos instaurados durante o ano	16
Processos transitados para o ano seguinte	14
Processos decididos - total:	25
* Arquivados	10
* Repreensão escrita	4
* Multa	2
* Suspensão	3
* Demissão (1)	0
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	6
* Cessação da comissão de serviço	0

Notas:

(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

**Anexo 10**  
**QUAR 2019 v1.3**



QUADRO DE AVALIAÇÃO E  
RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, IP  
2019  
v1.3

Gabinete de Planeamento e Estratégia

Versão	1.3
Data	19 de julho de 2019
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Avenida 5 de Outubro, 175, 13.º 1069-451 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: <a href="mailto:ISS-GP-UPCG@seg-social.pt">ISS-GP-UPCG@seg-social.pt</a>

**Ciclo de Gestão**

2019

**Designação do Serviço/Organismo:**

Instituto da Segurança Social, I.P.

**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

**Objetivos Estratégicos (OE)**

- OE1: Reforçar a inclusão e a coesão social
- OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social
- OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social
- OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- OE5: Modernizar e humanizar os serviços

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA**

PESO: 25%

OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	52,5%	48,1%	45,0%	42%	2%	47%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$	42%	100%
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	-	-	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$	100%	125%
<b>Taxa de Realização do OP1</b>										<b>105%</b>	

OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.686	7.676	7.600	7.500	300	8.250	25%	$N.º \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$	7770	100%
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.704	1.975	1.858	1.600	60	1.760	35%	$N.º \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$	1771	127%
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	-	-	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$	96%	104%
<b>Taxa de Realização do OP2</b>										<b>111%</b>	

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.6	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	79,6%	70,7%	85,0%	80%	4%	88%	50%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$	83%	100%
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	94,0%	99,0%	100,0%	99%		100%	50%	$[N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}] * 100$	100%	125%
<b>Taxa de Realização do OP3</b>										<b>113%</b>	

**EFICIÊNCIA**

PESO: 60%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos										Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	-	94,0%	98,0%	90%		99%	50%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$	96%	117%
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (excluídos âmbitos AS e PF)	-	-	-	82%		90%	50%	$(N.º \text{ de processos concluídos} / (N.º \text{ total de processos pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos concluídos})) * 100$	89%	122%
<b>Taxa de Realização do OP4</b>										<b>120%</b>	

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	-	-	80%		88%	33,3%	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais) * 100	85%	116%
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	-	-	-	48%		53%	33,3%	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100	50%	109%
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	-	-	13,2%		14,5%	33,4%	(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	14%	108%
<b>Taxa de Realização do OP5</b>										<b>111%</b>	

OP6: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)										Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.13	% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	-	90%		100%	100%	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) / 100. No final do ano em análise: (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano)/100.	100%	125%
<b>Taxa de Realização do OP6</b>										<b>125%</b>	

OP7: Desenvolver o potencial humano										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.14	% de trabalhadores com formação	62,8%	72,9%	62,0%	60%		66%	50%	(N.º acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100	69%	138%
Ind.15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	-	-	-	91%		100%	25%	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100	94%	109%
Ind.16	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	-	-	65%		72%	25%	Pontuação obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores	72%	126%
<b>Taxa de Realização do OP7</b>										<b>128%</b>	

**QUALIDADE** PESO: 15%

OP8: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas										Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	-	80%		88%	10%	(N.º requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / N.º Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100	89%	127%
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	-	-	93%		100%	90%	(N.º requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / N.º Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100	97%	114%
<b>Taxa de Realização do OP8</b>										<b>115%</b>	

OP9: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	86,0%	72,2%	75,0%	72%		79%	60%	(N.º Requerimentos CSI deferidos até 30dias / N.º Requerimentos deferidos CSI) * 100	85%	146%
Ind.20	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas	-	-	-	92%		94%	40%	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100	88%	95%
<b>Taxa de Realização do OP9</b>										<b>126%</b>	

Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13	OP14	OP15	OP16	OP17	OP18	OP19	OP20
Objetivo Estratégico 1	•	•																		
Objetivo Estratégico 2			•	•	•	•	•	•									•	•	•	•
Objetivo Estratégico 3									•		•									
Objetivo Estratégico 4													•	•	•	•				
Objetivo Estratégico 5										•		•								



OBJETIVOS RELEVANTES  nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
<b>Eficácia</b>					
OP1	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	25%	20%	5%	
OP2	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas		20%	10%	Relevante
OP3	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		40%	10%	Relevante
<b>Eficiência</b>					
OP4	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	60%	10%	6%	
OP5	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		0%	12%	Relevante
OP6	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)		10%	30%	Relevante
OP7	Desenvolver o potencial humano		20%	12%	Relevante
<b>Qualidade</b>					
OP8	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	15%	60%	9%	
OP9	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		40%	6%	
Total				100%	

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2019 (só considerados feriados)		230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2019			Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	4	920	80	4	920	80	0	100,00%	100,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	906	208380	14496	874	201020	13984	-32	96,47%	96,47%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3330	765900	39960	3191	733930	38292	-139	95,83%	95,83%
Coordenador Técnico	9	10	2300	90	0	0	0	-10	0,00%	0,00%
Assistente Técnico	8	3826	879980	30608	3725	856750	29800	-101	97,36%	97,36%
Assistente Operacional	5	439	100970	2195	402	92460	2010	-37	91,57%	91,57%
		8.515	1.958.450	87.429	8.196	1.885.080	84.166	-319	96,27%	96,25%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	<b>339.647.440,00</b>	<b>330.967.016,00</b>	<b>121.760.223,60</b>	<b>267.690.211,60</b>	<b>79%</b>	<b>81%</b>
Despesas c/Pessoal	227.916.962,00	226.539.857,00	102.686.042,61	216.420.797,04	95%	96%
Aquisições de Bens e Serviços	110.203.978,00	101.918.689,00	18.650.329,87	49.255.050,51	45%	48%
Outras despesas correntes	1.526.500,00	2.508.470,00	423.851,12	2.014.364,05	132%	80%
Despesas de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00		
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>11.223.849,00</b>	<b>7.178.875,00</b>	<b>179.120,96</b>	<b>2.237.038,13</b>	<b>20%</b>	<b>31%</b>
Despesas correntes	0,00	0,00	0,00	0,00		
Despesas de capital	11.223.849,00	7.178.875,00	179.120,96	2.237.038,13	20%	31%
<b>Outras</b>	<b>23.766.340.769,00</b>	<b>24.881.012.825,76</b>	<b>10.719.574.598,81</b>	<b>24.198.299.508,70</b>	<b>102%</b>	<b>97%</b>
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>24.117.212.058,00</b>	<b>25.219.158.716,76</b>	<b>10.841.513.943,37</b>	<b>24.468.226.758,43</b>	<b>101%</b>	<b>97%</b>