

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
novembro de 2024

2025



Versão	1.0
Data	novembro.2024
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, IP Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. 5 de Outubro, n.º 175, 13º 1069-451 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

ÍNDICE

SIGLAS E ACRÓNIMOS	5
ENQUADRAMENTO	6
O ISS, IP	7
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO	8
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	9
CADEIA DE VALOR	9
RECURSOS HUMANOS	10
RECURSOS FINANCEIROS	10
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	10
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO.....	12
ECOSSISTEMA DO ISS, IP	13
CARACTERIZAÇÃO DO ECOSSISTEMA DO ISS, IP.....	13
Megatendências	14
Mercado / Arena (onde as coisas acontecem).....	15
Partes Interessadas.....	16
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS.....	17
ANÁLISE SWOT.....	19
INDICADORES E DADOS MAIS RELEVANTES	20
Parceiros	20
Trabalhadores	21
Tutela e outros órgãos de soberania e de estado	23
Sociedade e clientes.....	24
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	26
SIMPLIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E INOVAÇÃO: MEDIDAS SIMPLEX.....	30
Projetos da responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP	30
Projetos em que o MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP	31
PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA.....	31
Componente 03 Resposta Sociais.....	31
Componente 17 Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas.....	32
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	32

MAPA ESTRATÉGICO.....	33
OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	34
MO 01 - Otimizar as prestações sociais.....	37
MO 02 - Assegurar a cobrança de contribuições	41
MO 03 - Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social	44
MO 04 - Melhorar relações com partes interessadas.....	48
MO 05 - Reforçar o modelo de gestão de risco.....	51
MO 06 - Desenvolver pessoas.....	54

SIGLAS E ACRÓNIMOS

A	AE.....Arquitetura e Engenharia	AQGRAuditoria, Qualidade e Gestão de Risco
	AF.....Área Funcional	ATTApoio Técnico Tribunais
	AP.....Administração e Património	AISAcordos de Intervenção Social
	AGI.....Análise e Gestão da Informação	
B	BREPBeneficiário Responsável pela Execução das Políticas	BSCBalanced Scorecard
C	C.....Contribuições	CGCComunicação e Gestão do Cliente
	CA.....Casas de Acolhimento	CIContrato de Inserção
	CD.....Conselho Diretivo	CNPCentro 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	DAPDepartamento de Administração e Património	DPRPDepartamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
	DCGCDepartamento de Comunicação e Gestão do Cliente	
	DDSDepartamento de Desenvolvimento Social	DRHDepartamento de Recursos Humanos
	DF.....Departamento de Fiscalização	DSSDiretores de Segurança Social
	DGCF.....Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DS.....Desenvolvimento Social
	DPC.....Departamento de Prestações e Contribuições	DROP.....Projeto “Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade”
F	FISC.....Fiscalização	
G	GAGI.....Gabinete de Análise e Gestão da Informação	GCFGestão e Controlo Financeiro
	GAJCGabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso	GPEGabinete de Planeamento e Estratégia
	GAQGR.....Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRIGestão 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.	INTCoordenação Internacional
	IGFSS, IP...Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.	IMOIndicador Mapa Operacional
	II, IPInstituto de Informática, I.P.	IOIndicador Operacional
		ISS, IP.....Instituto da Segurança Social, I.P.
		ITAIncapacidade Temporária Absoluta
J	JCJurídico e Contencioso	
N	NISSNúmero de Identificação da Segurança Social	NLINúcleo Local de Intervenção
M	ME Mapa Estratégico	MTSSS.....Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
	MO Mapa Operacional	
O	OE.....Objetivo Estratégico	OP.....Orçamento-Programa
	ODSObjetivo de Desenvolvimento Sustentável	
P	P.....Prestações	PPPromoção e Proteção
	PAF.....Plano de Atividades da Área Funcional	PPCFECP ..Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais
	PAISSPlano de Ação do ISS,IP	PPRCICPlano 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	PT2020Portugal 2020
	PEDINT.....Pedido de Intervenção	
	PLPlaneamento e Estratégica	
	POISE.....Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	
Q	QUARQuadro de Avaliação e Responsabilização	
R	RAISSRelatório de Atividades do ISS, IP	RPRiscos Profissionais
	RH.....Recursos Humanos	RS.....Respostas Sociais
	RLRespostas sociais Licenciadas	RSI.....Rendimento Social de Inserção
	RNCCIRede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
S	SAASServiços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSDSegurança Social Direta
	SC.....Serviços Centrais	SVITServiço de Verificação de Incapacidades Temporárias
T	TC.....Tutelar Cível	
U	UAPUnidade de Apoio a Programas	UCI.....Unidade de Coordenação Internacional
	UCE.....Unidade de Contribuintes Estratégicos	UGARNCCI Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
		UTAEUnidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

ENQUADRAMENTO

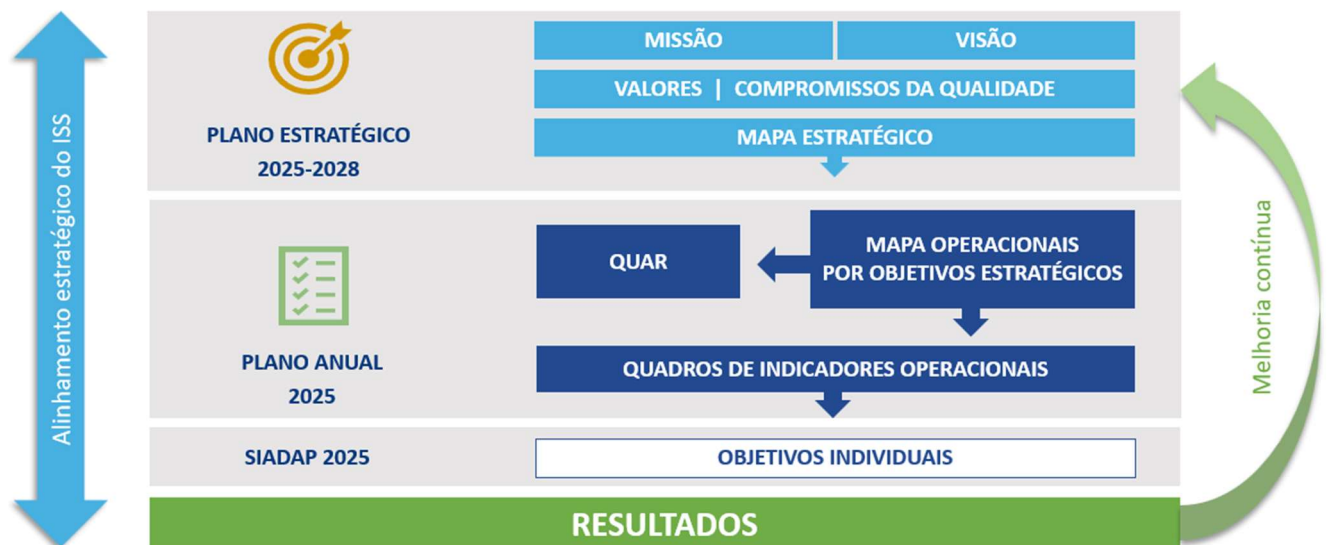
Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2025.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIV Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2024-2028 e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

O alinhamento estratégico do ISS, IP, assente na metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), foi alcançado através do desdobramento participado e colaborativo, das orientações estratégicas do Conselho Diretivo, com o envolvimento de todos os dirigentes de primeiro e segundo nível.

O Plano de Atividades do ISS, IP foi elaborado com base nos Mapas Operacionais, desdobrados do Mapa Estratégico, garantindo o desdobramento da estratégia organizacional, orientada para resultados e concretizada através do envolvimento e alinhamento dos trabalhadores com os objetivos operacionais, indicadores e metas para o período.

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 2025 do ISS, IP.



O ISS, IP

O Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) prossegue atribuições do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela da respetiva ministra.

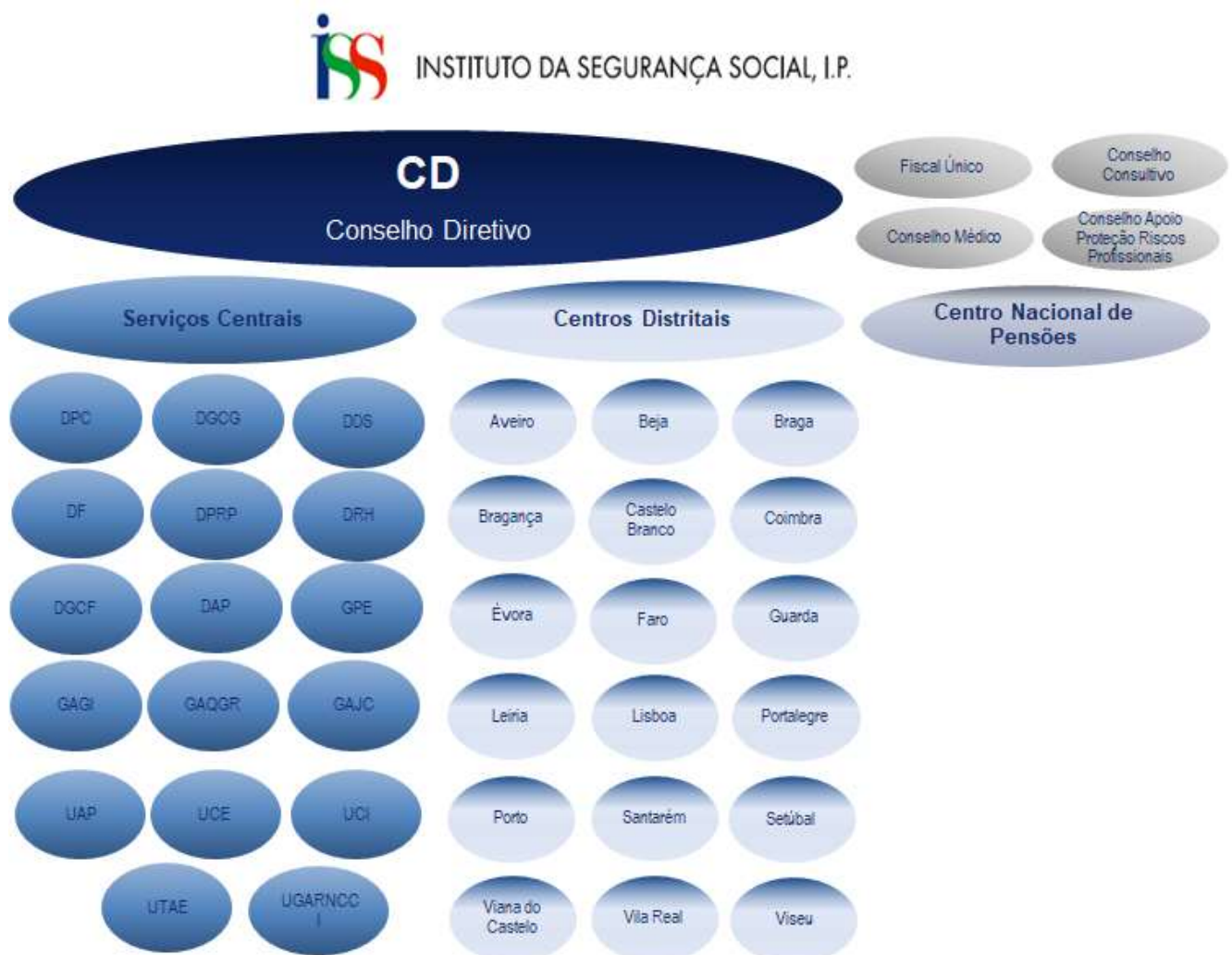
Foi criado em janeiro de 2001 com o objetivo de instituir um novo modelo de organização administrativa, aumentar a capacidade de gestão estratégica e implementar a coordenação nacional.

O ISS, IP 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.



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.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

No âmbito do Alinhamento Estratégico do ISS, IP para 2025-2028 foram revistos a visão, a missão, os valores corporativos e os compromissos da política da qualidade do ISS, IP.

<p>VISÃO</p> <p>Segurança Social justa, eficiente e sustentável.</p>	<p>MISSÃO</p> <p>Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade.</p>
<p>COMPROMISSOS DA QUALIDADE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clientes satisfeitos 2. Liderança com visão 3. Pessoas envolvidas e motivadas 4. Processos ágeis e inovadores 5. Melhoria contínua 6. Partes interessadas envolvidas 7. Sustentabilidade 	<p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiança • Ética • Humanismo • Inovação • Solidariedade

CADEIA DE VALOR



RECURSOS HUMANOS



	2025 ⁽¹⁾	2024	2023	2022	2021
ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior no Balanço Social)	7.910	8.068	8.370	8.314	8.188
Masculino	1.272	1.323	1.378	1.385	1.344
Feminino	6.638	6.745	6.992	6.929	6.844

(1) Estimativa de efetivo a 31 de dezembro de 2024, calculada em novembro de 2024.

RECURSOS FINANCEIROS



	2025	2024	2023	2022	2021
ISS, IP	35.890,24	31.380,43	28.914,96	27.395,21	27.280,91
Sistema de Proteção Social de Cidadania	11.418,73	9.243,13	8.154,92	7.819,22	7.718,71
Ação Social	3.441,29	2.614,36	2.341,71	2.034,61	2.043,04
Solidariedade	5.343,56	4.321,69	4.117,58	4.118,36	3.947,08
Proteção Familiar	2.633,88	2.307,08	1.695,63	1.666,25	1.728,59
Sistema Previdencial ^(a)	24.158,51	21.842,00	20.760,04	19.305,75	19.284,93
Administração	313,00	295,30	286,34	270,24	277,27

Nota: Refere-se ao orçamento proposto/planeado para o ano. (a) Inclui Regimes Especiais.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O ISS, IP foi certificado em 22-02-2022 com o Nível “Qualified by EFQM”.

O Modelo EFQM é uma estrutura reconhecida mundialmente que auxilia as organizações a lidar com a transformação, para alcançar o sucesso e melhorar significativamente o seu desempenho.

Do Modelo da EFQM 2020 fazem parte 7 critérios e o seu fio condutor é a ligação entre o Propósito e a Estratégia de uma organização e como essa ligação é usada para ajudá-la a Criar Valor Sustentável para as suas Partes Interessadas mais importantes e a apresentar excelentes resultados.



Modelo EFQM (VERSÃO 2020)

Fonte: <https://apq.pt/reconhecimentos-efqm/modelo/>

A estrutura do Modelo da EFQM assenta na lógica simples, mas poderosa, de responder a três perguntas:

PORQUÊ	COMO	O QUÊ
<p>“Porque” existe esta organização? Qual o Propósito que cumpre? Porquê esta Estratégia em particular?</p>	<p>“Como” pretende cumprir o seu Propósito e a sua Estratégia?</p>	<p>“O que” verdadeiramente alcançou até hoje? “O que” pretende alcançar amanhã?</p>
Direção	Execução	Resultados

Do Modelo da EFQM fazem parte 7 critérios e o seu fio condutor é a ligação entre o Propósito e a Estratégia de uma organização e como essa ligação é usada para ajudá-la a Criar Valor Sustentável para as suas Partes Interessadas mais importantes e a apresentar excelentes resultados.

- Propósito, Visão e estratégia
- Cultura organizacional e liderança
- Envolvimento das Partes Interessadas
- Criação de Valor Sustentável
- Condução do Desempenho e da Transformação
- Desempenho estratégico e operacional
- Perceções das Partes Interessadas

O esquema de reconhecimentos possui diferentes níveis aos quais as organizações se podem candidatar, dependendo do estado atual e da maturidade do negócio.



PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

O Processo de Planeamento do ISS, IP decorre entre os meses de setembro e novembro de cada ano, e aplica-se, de uma forma geral, a toda a organização estando, no entanto, definidos como intervenientes diretos no processo o Conselho Diretivo, os Dirigentes de 1º e 2º nível dos Serviços Centrais e CDist. e o Serviço responsável pelo planeamento.

No processo de planeamento referente ao quadriénio 2025-2028 observou-se o seguinte calendário:



ECOSSISTEMA DO ISS, IP



CARACTERIZAÇÃO DO ECOSSISTEMA DO ISS, IP



Megatendências

Economia Partilhada (ex Criação de emprego) – Existe uma tendência crescente para que as empresas/organizações se envolvam no desenvolvimento conjunto de produtos e serviços, juntando competências e capacidades. Os Clubes de Fornecedores têm sido um exemplo, bem como colaborações de natureza setorial ou na cadeia de valor. Em qualquer caso é um potencial fator de crescimento do emprego.

Globalização (ex. Pandemia) – A globalização manter-se-á, eventualmente com alguma deslocação de foco e polos de excelência, com os consequentes efeitos positivos e negativos. Um dos efeitos negativos é a rápida propagação de eventos indesejáveis de que a pandemia Covid-19 é exemplo recente. Como resposta de adaptação a um contexto global de mudança, verifica-se uma redefinição dos métodos de trabalho e a criação de equipas multidisciplinares.

Diversidade Demográfica (ex. Bolsas de Pobreza) – A diversidade demográfica vai prosseguir e mesmo aprofundar-se com o incremento de áreas de forte concentração e outras de rarefação da população, ambas as situações com efeitos negativos, sendo que o mais grave é o crescimento de zonas de pobreza nas áreas de forte concentração, pressionando a migração de pessoas para as zonas economicamente mais desenvolvidas e mais ricas, de forma não planeada e geradora de conflitos.

Tecnologias Disruptivas (ex. Digitalização, IoT) – O aparecimento de tecnologias disruptivas vai continuar a sofrer incremento relevante, com efeitos positivos na economia e no bem-estar das pessoas e na criação de novos mercados, produtos ou serviços, como por exemplo a progressiva desmaterialização de processos, a crescente interoperabilidade entre organismos ou os novos canais de comunicação com os clientes. Terá também um forte impacto ao nível das desigualdades digitais e no crescimento do desemprego não especializado, o que acaba por ter efeitos adversos na economia e no bem-estar das pessoas. Há assim um balanceamento entre aspetos positivos e negativos da mesma natureza que vai requerer intervenção reguladora das organizações oficiais de modo a manter um equilíbrio cujo resultado seja adequado e aceitável em termos económico-sociais.

Incerteza Geopolítica (ex. Refugiados) – A incerteza geopolítica vai manter-se em termos imprevisíveis, podendo mesmo atingir áreas até aqui mais protegidas e recatadas, o que acentuará vários fenómenos negativos, especialmente o caudal migratório, eventualmente com distintos destinos e rotas, ou uma perda de influência destas áreas/países nas organizações supranacionais. Estas situações, terão efeitos negativos na economia, na necessidade de mais apoios sociais, na alocação de mais meios financeiros, nomeadamente nos países de acolhimento e de apoio às populações afetadas e carenciadas.

Tendências Sociais (ex. Desemprego) – Algumas tendências sociais como o abandono escolar e os consequentes problemas de literacia e de desajustamento entre as competências disponíveis e as necessárias ao desenvolvimento do país, a ausência de referenciais e valores consentâneos com a nossa matriz cultural e ideológica, o crescente ativismo e consciência social (muitas vezes alimentado pelas redes sociais), entre outras, continuarão a provocar o incremento de pessoas desajustadas socialmente e com tendência para a desinserção social que acaba por se refletir em questões como a igualdade, saúde mental, inclusão, comportamentos aditivos e dependências, no desemprego e na dependência dos apoios sociais, com consequências orçamentais e de dívida pública.

United Nations Sustainable Development Group – Os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas são um referencial de grande impacto, mas que só serão concretizáveis e úteis se assimilados pelos dirigentes políticos e pela população e traduzidos em ações e atividades concretas e objetivas, devidamente monitorizadas e avaliadas. Se tal não acontecer são piedosas intenções, mas só isso, boas intenções.

Mercado / Arena (onde as coisas acontecem)

Redes Sociais – As redes sociais, com o atual formato e soluções, ou com expectáveis modificações, continuarão a influenciar e condicionar comportamentos (positivos e negativos) em função dos conteúdos que aí são e serão disponibilizados. Serão um instrumento para o ISS, IP transmitir orientações e recomendações e receber feedback das suas partes interessadas.

Os Media tradicionais - Apesar dos processos de transformação que vierem a sofrer os media tradicionais (jornais, TV, rádio) continuarão a desempenhar um papel importante na relação com os cidadãos, pelo que, terão que ser objeto de atenção e utilização pelo ISS, IP, cuidando dos conteúdos a difundir por iniciativa própria e atuando em função de conteúdos de origem externa.

Inovações – As inovações podem ser de ordem tecnológica, organizacional, ou de produtos/serviços. Em qualquer caso a Inovação tem de ser uma preocupação estruturada permanente do ISS, IP, interpretando os sinais e dados oriundos da Sociedade e, sempre que possível preventivamente, antecipar respostas adequadas que facilitem a agilidade, a qualidade e rapidez das respostas, promovendo a participação criativa dos seus trabalhadores no processo de inovação.

Legislação – As alterações da legislação aplicável irão certamente continuar a ser frequentes e significativas, pelo que o ISS, IP terá que, em tempo, adaptar as suas respostas e dispor dos recursos (humanos, materiais, tecnológicos) necessários para manter elevado nível da qualidade dos serviços a prestar.

Empresas – As empresas continuarão a ser um cliente preferencial do ISS, IP, sendo que as suas necessidades evoluirão em função das megatendências, das condicionantes dos mercados e da própria dinâmica do país. O ISS, IP terá que ajustar os seus produtos/serviços e a forma de os prestar, às novas condições e condicionantes oriundas da componente empresarial, em particular das PMEs.

Cidadãos – Continuarão a ser a preocupação determinante do ISS, IP Também ao nível dos cidadãos se continuarão a verificar alterações de necessidades e expectativas, muitas delas induzidas pela Sociedade e pelo Mercado, pelo que o ISS, IP terá que recorrer a metodologias de análise prospetiva para identificar a necessidade de, em tempo útil, introduzir alterações e melhorias nos produtos e serviços disponibilizados.

Grupos com Interesses Especiais/ Específicos – Trata-se de casos particulares de cidadãos ou empresas/organizações, sobretudo cidadãos, para os quais as respostas ativas em termos de produtos e serviços não são totalmente adequadas. Com a evolução da Sociedade e de alguns novos conceitos (ex. Cuidadores Informais) é natural que venham a existir desajustamento entre a “oferta” e as novas necessidades, pelo que o ISS, IP deverá estruturar métodos de pesquisa ativa de novos requisitos, incluindo o benchmarking com outros países da UE.

Partes Interessadas

Parceiros – Uma boa parte do trabalho prestado pelo ISS, IP é realizado em parceria com outras organizações de diferente natureza (ex. IPSSs). Acontece que as parcerias têm um período de tempo de vida em que são úteis, mas, a partir de determinado momento podem deixar de cumprir o objetivo com que foram criadas (alterações legais, alterações ocorridas no parceiro e nas suas competências ou capacidades, ou alterações ocorridas no seio do ISS, IP no domínio dos meios, atribuições, etc.). É necessário que o ISS, IP esteja preparado para manter esta dinâmica (manter o que útil, descartar o que é inútil, acrescentar novas parcerias para fazer face a novas exigências), pelo que uma avaliação da adequação e de resultados realizada no mínimo uma vez por ano deve ser assegurada, com as consequências que decorrerem dessa análise e avaliação.

Sociedade – Esta Parte Interessada é complexa e carece de ser “desdobrada” para poder ser entendida quanto às suas necessidades e expetativas e modo como tendem a evoluir. Existem formas institucionais de o fazer, previstas até na legislação, mas é de boa prática que sejam acrescidos métodos informais de obter informações, sobretudo em ocasiões de maior complexidade social, sendo que esses métodos devem estar previstos e estruturados no Modelo de Governação do ISS, IP.

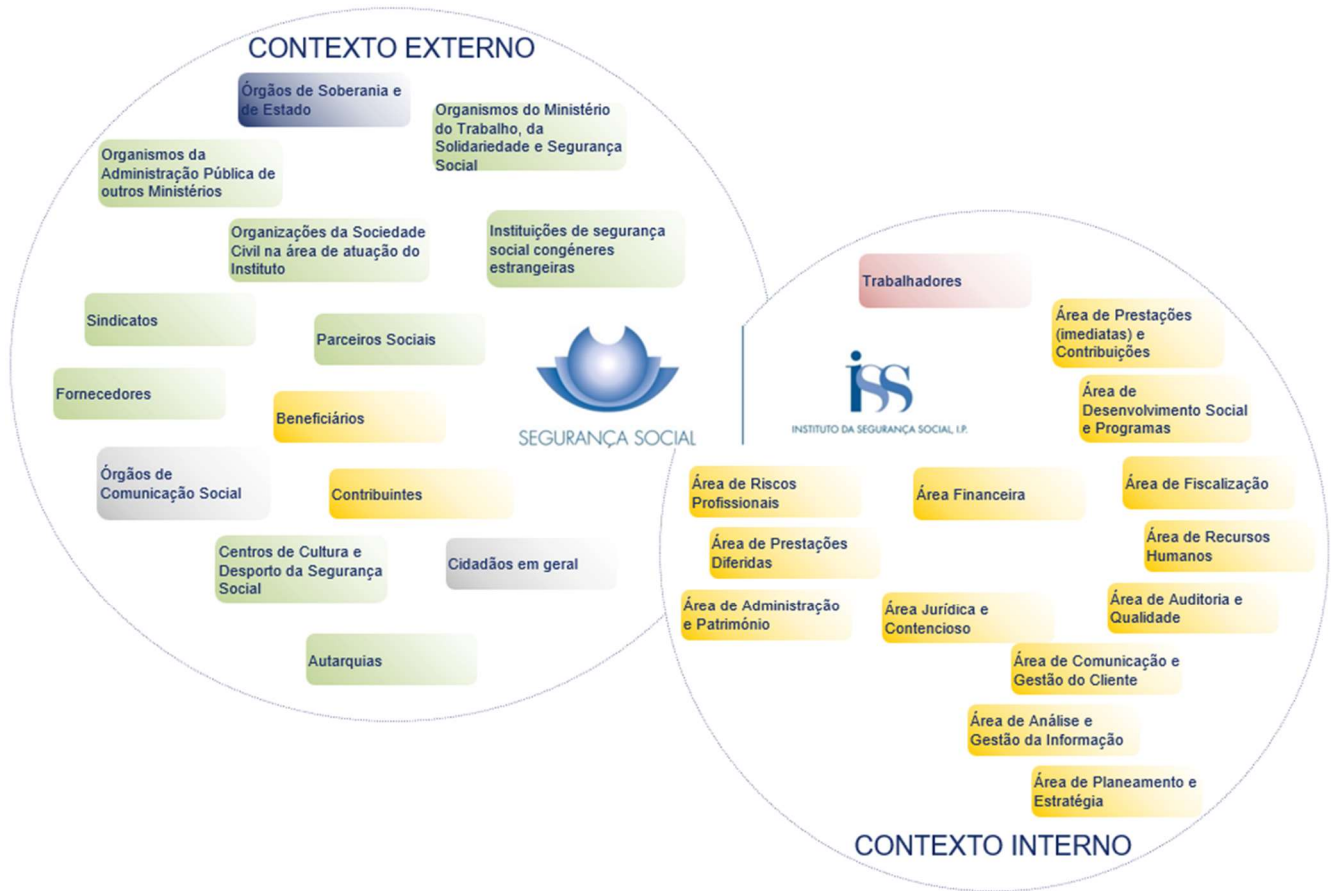
Tutela – Estabelece as orientações e as prioridades de atuação do ISS, IP e recebe deste informação, dados e prestação de contas relevantes sobre os objetivos alcançados, o impacto junto dos cidadãos e organizações e sobre o impacto na sociedade. O Modelo de Governação do ISS, IP deve, pois, estar estruturado de forma a possibilitar esta relação biunívoca em modo eficaz e eficiente.

Trabalhadores – Os trabalhadores do ISS, IP são determinantes para a qualidade dos serviços prestados e para o sucesso global da intervenção do ISS, IP. Esta Parte Interessada deve, pois, ser objeto de audição regular, recorrendo a diversos formatos, de forma a obter informações fiáveis sobre as suas necessidades e expetativas, sendo que a cada audição deve corresponder uma análise e uma divulgação das ações de correção e/ou de melhoria a concretizar tendo em conta os resultados da audição.

Clientes – O objetivo central do ISS, IP consiste em fornecer respostas, dentro do enquadramento legal aplicável, às necessidades sociais dos seus diferentes tipos de clientes. Para assegurar a correspondência entre as respostas e as necessidades é fundamental que estas últimas sejam conhecidas e especificadas. A forma de o assegurar consiste em auscultar através de distintos métodos e periodicidade os diferentes clientes do ISS, IP, tratar os dados e produzir informação de gestão que seja suscetível de ser usada pelo Conselho Diretivo e outros dirigentes. Identificar tendências deve ser também um resultado a alcançar uma vez que permite antecipar respostas a necessidades futuras.

Órgãos de Soberania e de Estado – Para além da Tutela existe um conjunto, que deve estar bem identificado, de outros órgãos de soberania e de estado aos quais o ISS, IP deve “prestar contas” de forma regular ou sob solicitação. Para que tal seja expedido e confiável o Modelo de Governação do ISS, IP tem que conter as rotinas, atividades e reportes apropriados.

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PI	Cont	PD	PL	PR	RH	RP	
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	Assembleia da República	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretário de Estado da Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Inclusão	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	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						•	•	•				•	•	•				•	

ANÁLISE SWOT

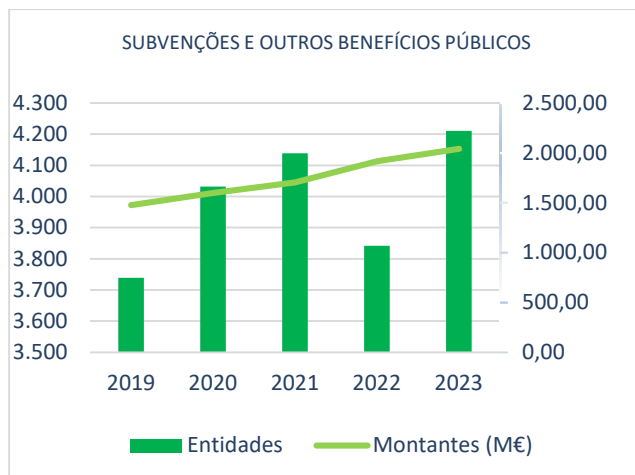
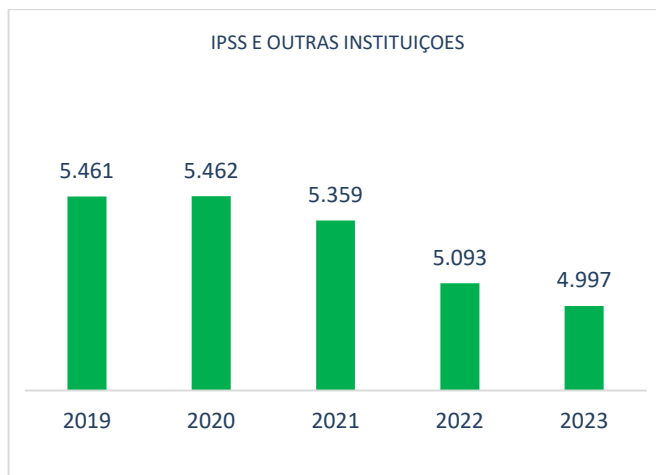
Pontos Fracos	Pontos Fortes
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempos de resposta elevados 2. Integração insuficiente dos sistemas de informação 3. Alinhamento insuficiente entre serviços 4. Comunicação interna pouco eficiente 5. Usabilidade do canal online 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competências e <i>know-how</i> dos trabalhadores 2. Rede de serviços e atendimento de âmbito nacional 3. Existência de meios de comunicação internos (intranet, videoconferência...) 4. Portal informativo amigável com elevada qualidade de informação 5. Base de conhecimento de suporte nacional de elevada qualidade e densidade 6. Níveis de serviço contratualizados com alguns stakeholders estratégicos 7. Centralização das notificações 8. Centralização das instalações dos serviços centrais 9. Rede de serviços de atendimento e acompanhamento social, de âmbito nacional, de proximidade no apoio social à população 10. Novos modelos de prestação de serviço mais digital
Ameaças	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evolução demográfica 2. Contexto económico e social 3. Constrangimentos orçamentais e sustentabilidade do sistema 4. Burocracia 5. Insuficiente alinhamento entre organismos do sistema 6. Mutabilidade da legislação da SS 7. Concorrência no recrutamento de RH 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modernização dos sistemas de informação 2. Linha Nacional de Emergência Social 3. Novas formas de prestação de trabalho 4. Desafio demográfico na definição das políticas sociais 5. Combate à fraude e evasão contributiva e prestacional 6. Simplex 7. Segurança Social Direta 8. Linha da Segurança Social 9. Renovação tecnológica e reengenharia proporcionada pelo Plano de Recuperação e Resiliência 10. Disponibilidade e predisposição para a utilização de tecnologia de vídeo no atendimento 11. Canais emergentes de comunicação (redes sociais e dispositivos móveis) 12. Tecnologias emergentes: Assistentes virtuais (chat bots), reconhecimento de voz (natural language processing) e automação de processos (robot process automation)

INDICADORES E DADOS MAIS RELEVANTES

Parceiros

IPSS E OUTRAS INSTITUIÇÕES	2019	2020	2021	2022	2023
Total (31.dez)	5.461	5.462	5.359	5.093	4.997

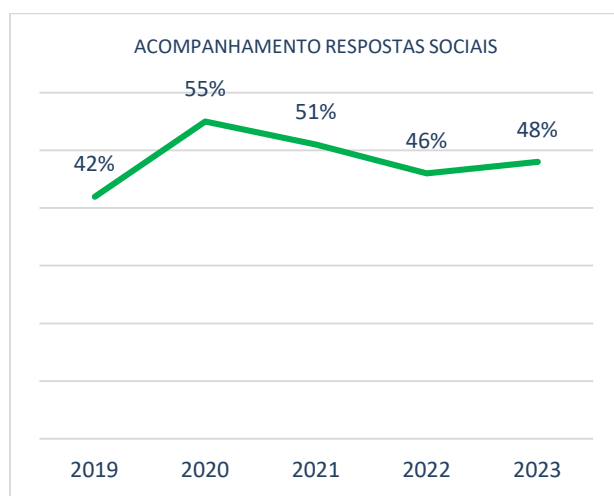
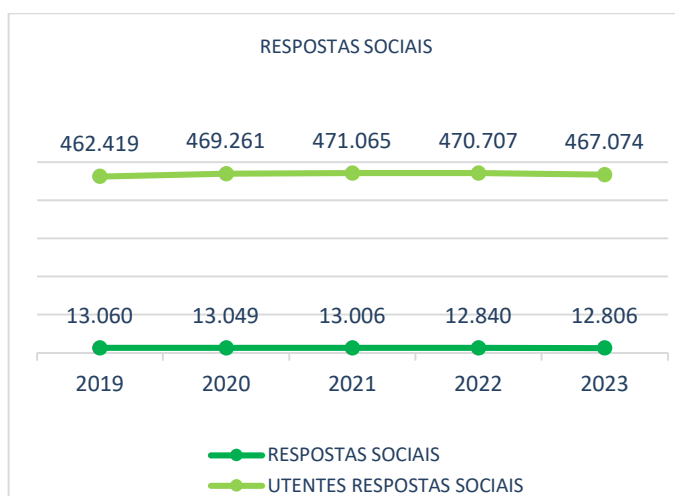
Subvenções e outros Benefícios Públicos	2019	2020	2021	2022	2023
Entidades	3.739	4.032	4.139	3.842	4.211
Montantes (M€)	1.478,56	1.596,78	1.702,43	1.914,81	2.041,37



RESPOSTAS SOCIAIS	2019	2020	2021	2022	2023
Total					
Com Acordo Cooperação	13.060	13.049	13.006	12.840	12.806

UTENTES RESPOSTAS SOCIAIS	2019	2020	2021	2022	2023
Total					
Com Acordo Cooperação	462.419	469.261	471.065	470.707	467.074

ACOMPANHAMENTO RESPOSTAS SOCIAIS	2019	2020	2021	2022	2023
	42%	55%	51%	46%	48%

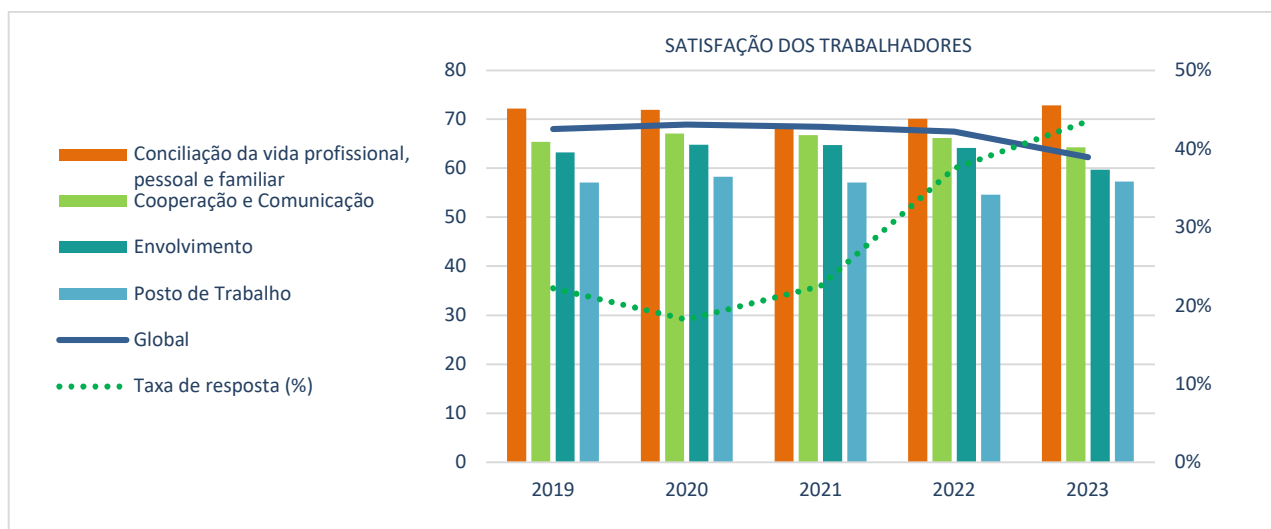
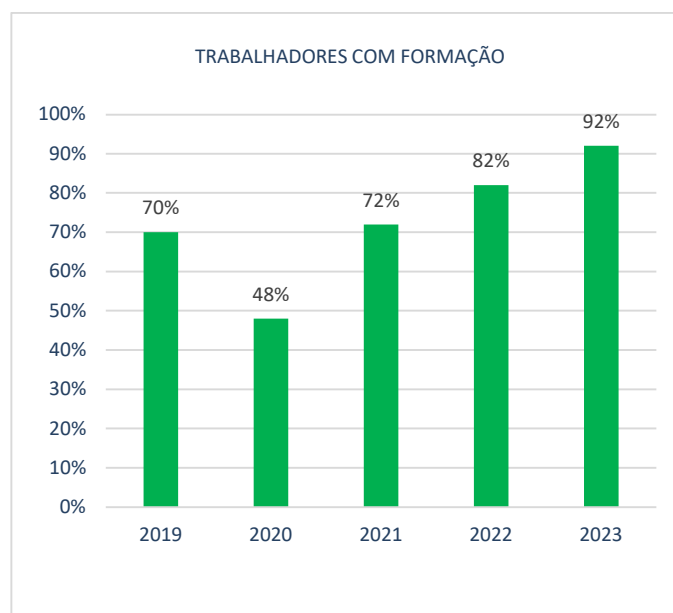
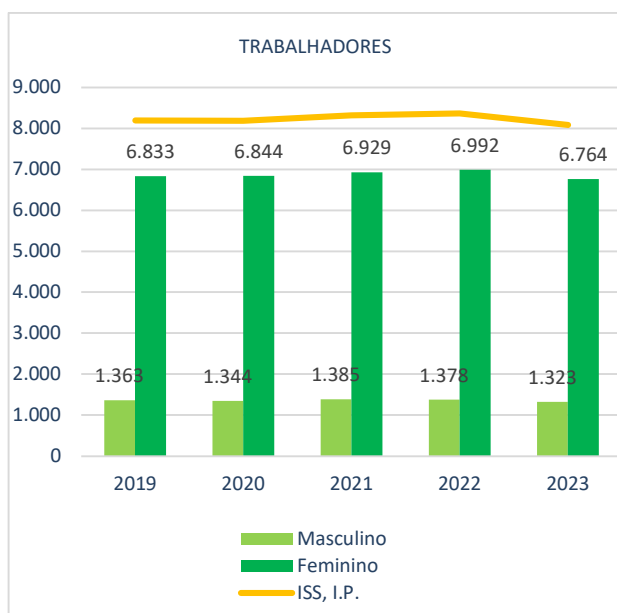


Trabalhadores

TRABALHADORES (Dados a 31.dez)	2019	2020	2021	2022	2023
ISS, IP	8.196	8.188	8.314	8.370	8.087
Masculino	1.363	1.344	1.385	1.378	1.323
Feminino	6.833	6.844	6.929	6.992	6.764

SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES	2019	2020	2021	2022	2023
Global	67,97	68,92	68,41	67,48	62,24
Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	72,18	71,91	68,37	70,07	72,85
Cooperação e Comunicação	65,34	67,06	66,77	66,17	64,29
Envolvimento	63,21	64,81	64,74	64,11	59,68
Posto de Trabalho	57,05	58,25	57,06	54,62	57,28
Taxa de resposta (%)	22,20%	18,20%	22,49%	37,50%	43,52%

FORMAÇÃO	2019	2020	2021	2022	2023
Trabalhadores com formação (%)	70%	48%	72%	82%	92%



Serviço (Dados a 31.dez.23)	F	F %	M	M%	Total	%
Centrais	914	14%	311	24%	1.225	15%
CNP	381	6%	55	4%	436	5%
Aveiro	351	5%	59	4%	410	5%
Beja	117	2%	29	2%	146	2%
Braga	477	7%	88	7%	565	7%
Bragança	105	2%	23	2%	128	2%
Castelo Branco	208	3%	35	3%	243	3%
Coimbra	288	4%	52	4%	340	4%
Évora	156	2%	32	2%	188	2%
Faro	286	4%	42	3%	328	4%
Guarda	118	2%	27	2%	145	2%
Leiria	256	4%	35	3%	291	4%
Lisboa	822	12%	115	9%	937	12%
Portalegre	135	2%	34	3%	169	2%
Porto	944	14%	166	13%	1.110	14%
Santarém	238	4%	32	2%	270	3%
Setúbal	455	7%	53	4%	508	6%
Viana Castelo	167	2%	28	2%	195	2%
Vila Real	124	2%	42	3%	166	2%
Viseu	222	3%	65	5%	287	4%
Total	6.764	100%	1.323	100%	8.087	100%

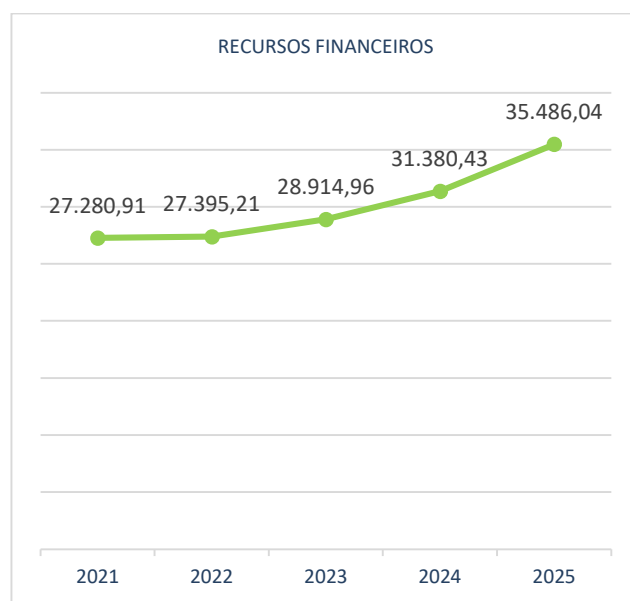
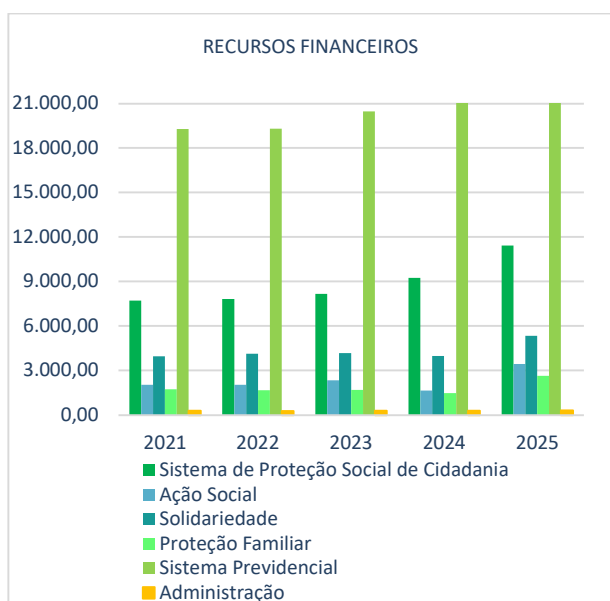
Grupo Profissional (Dados a 31.dez.23)	F	F %	M	M%	Total	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.036	45%	477	36%	3.513	43%
Técnico Superior	2.584	38%	447	34%	3.031	37%
Assistente operacional	231	3%	78	6%	309	4%
Dirigentes	663	10%	230	17%	893	11%
Outros	250	4%	91	7%	341	4%
Total	6.764	100%	1.323	100%	8.087	100%

Habilitações (Dados a 31.dez.23)	F	F %	M	M%	Total	%
1º e 2º Ciclo	180	2,7%	32	2,4%	212	2,6%
3º Ciclo	203	3,0%	51	3,9%	254	3,1%
Ensino Secundário	2.715	40,1%	489	37,0%	3204	39,6%
Bacharelato	78	1,2%	5	0,4%	83	1,0%
Licenciatura	3.264	48,3%	655	49,5%	3919	48,5%
Mestrado	309	4,6%	85	6,4%	394	4,9%
Doutoramento	15	0,2%	6	0,5%	21	0,3%
Total	6.764	100%	1.323	100%	8.087	100%

Tutela e outros órgãos de soberania e de estado

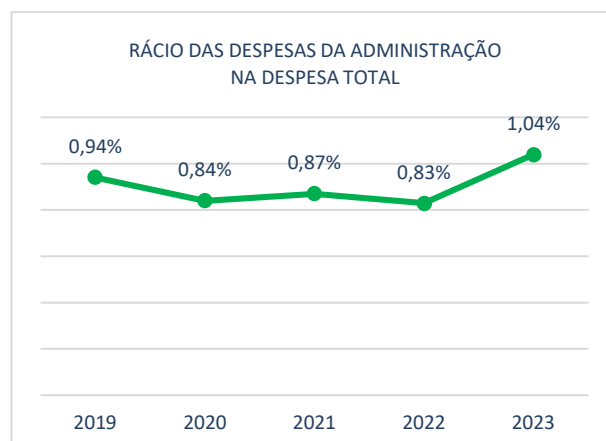
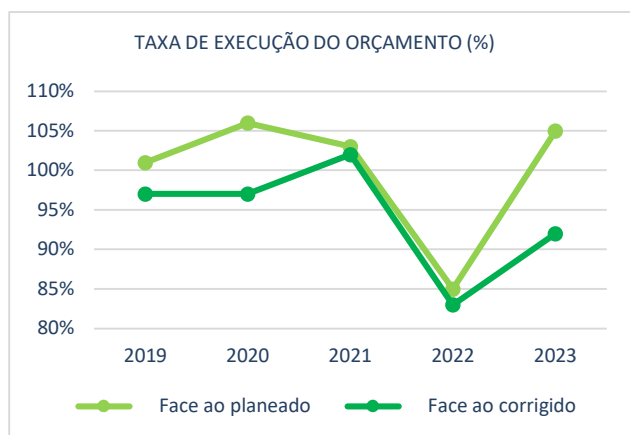
RECURSOS FINANCEIROS (planeados)	2021	2022	2023	2024	2025 ⁽¹⁾
ISS, IP	27.280,91	27.395,21	28.914,96	31.380,43	35.890,24
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.718,71	7.819,22	8.154,92	9.243,13	11.418,73
Ação Social	2.043,04	2.034,61	2.341,71	1.642,38	3.441,29
Solidariedade	3.947,08	4.118,36	4.177,58	3.969,40	5.343,56
Proteção Familiar	1.728,58	1.666,25	1.695,63	1.476,55	2.633,88
Sistema Previdencial	19.284,92	19.305,75	20.473,70	21.842,00	24.158,51
Administração	277,27	270,24	286,34	295,30	313,00

(1) Refere-se ao orçamento proposto/planeado para o ano.

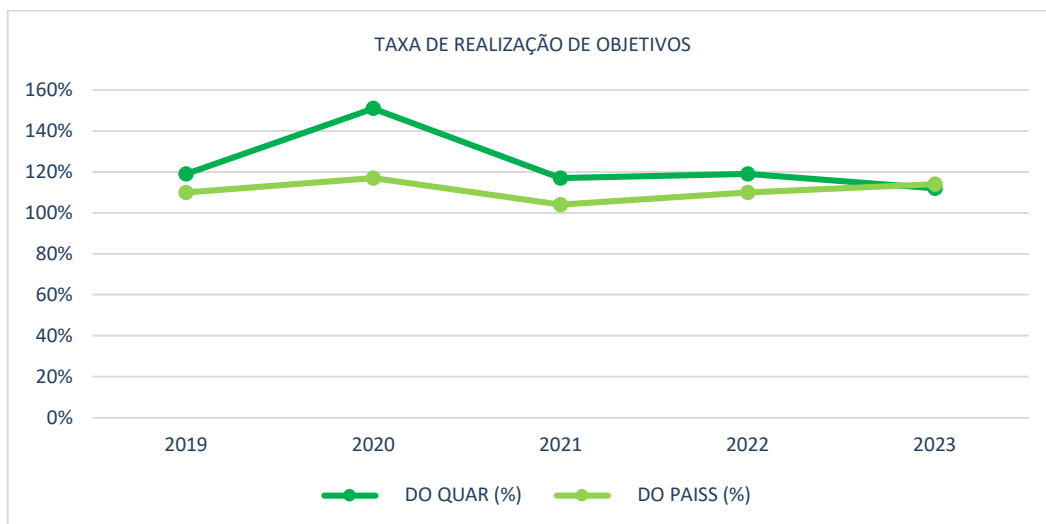


TAXA DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO (%)	2019	2020	2021	2022	2023
Face ao planeado	101%	106%	103%	85%	106%
Face ao corrigido	97%	97%	102%	83%	92%
Rácio das Despesas da Administração na Despesa Total	0,94%	0,84%	0,87%	0,83%	1,04%

MEDIDAS SIMPLEX (N.º)	2019	2020	2021	2022	2023
	16	14	8	7	6



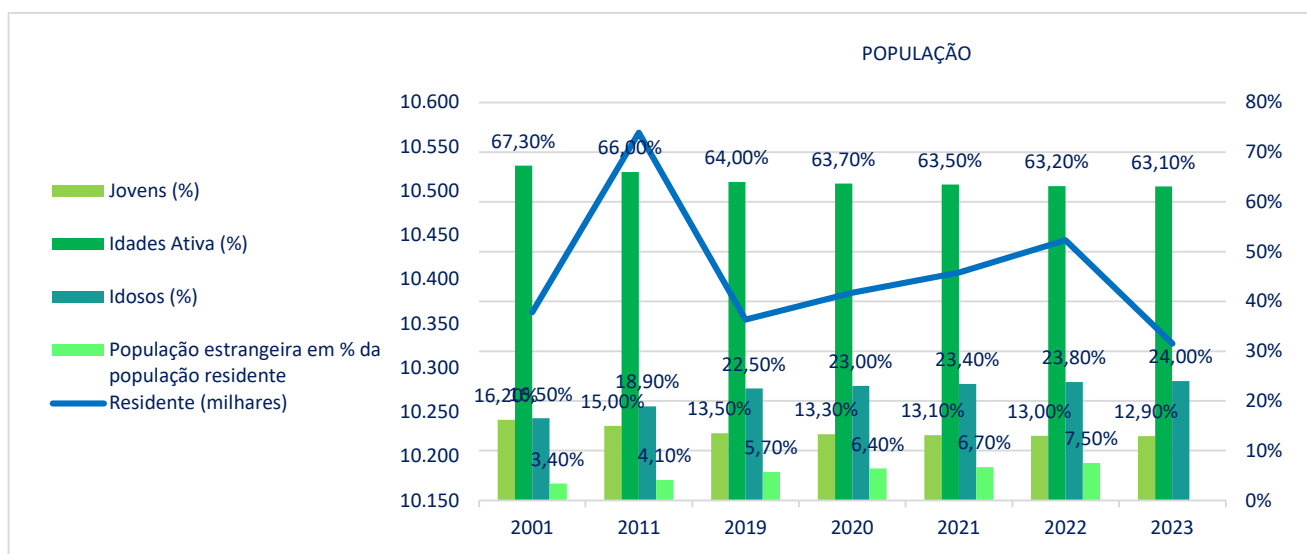
TAXA DE REALIZAÇÃO DE OBJETIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
DO QUAR (%)	119%	151%	117%	119%	112%
DO PAISS (%)	110%	117%	104%	110%	114%

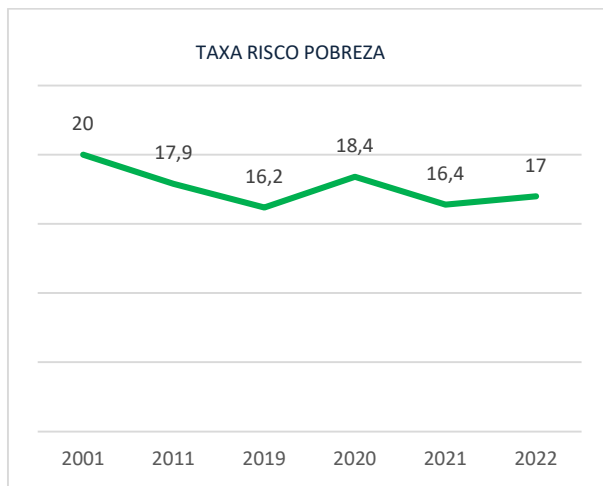
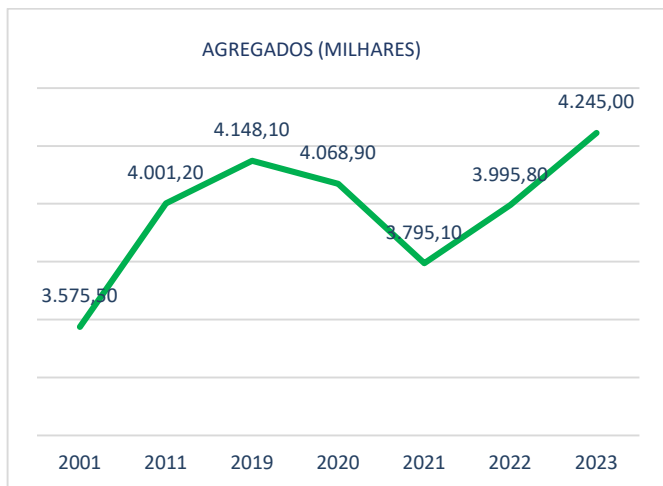


Sociedade e clientes

POPULAÇÃO	2001	2011	2019	2020	2021	2022	2023
Residente (milhares)	10.362,7	10.557,6	10.286,3	10.384,80	10.407,70	10.444,20	10.327,40
Jovens (%)	16,2%	15,0%	13,6%	13,30%	13,10%	13,00%	12,90%
Idades Ativa (%)	67,3%	66,1%	64,4%	63,70%	63,50%	63,20%	63,10%
Idosos (%)	16,5%	18,9%	22,0%	23,00%	23,40%	23,80%	24,00%
População estrangeira em % da população residente	3,4%	4,1%	5,7%	6,40%	6,70%	7,50%	
Agregados (milhares)	3.678,4	4.001,2	4.148,1	4.068,90	3.795,10	3.995,80	4.245,00
Taxa Risco Pobreza	20,4	17,9	16,2	18,4	16,4	17,0	

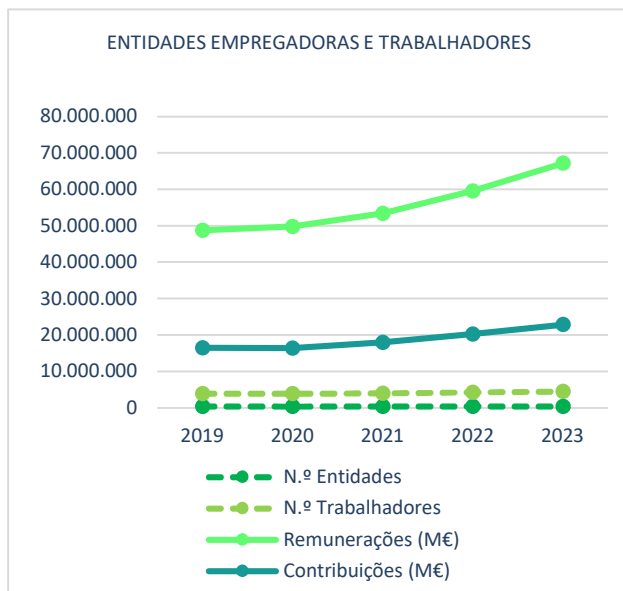
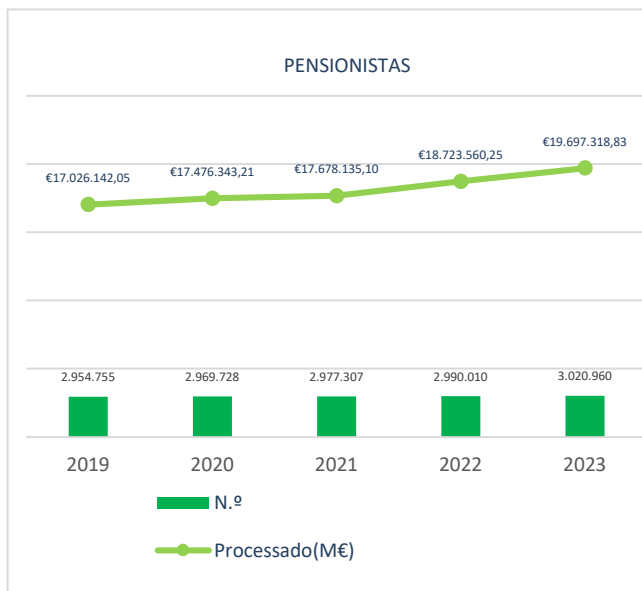
Fonte: INE





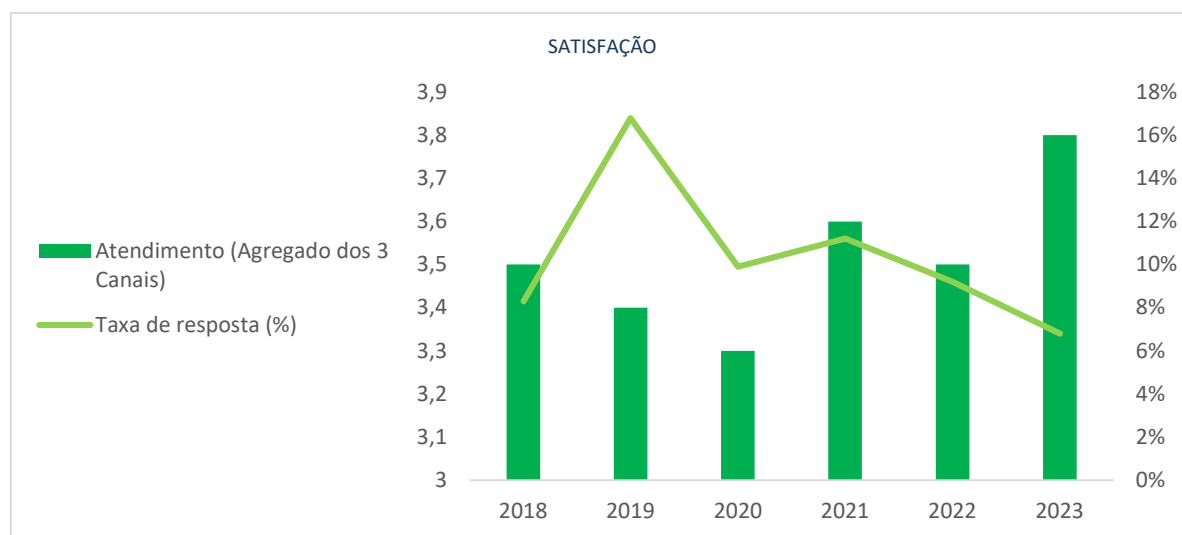
PENSIONISTAS	2019	2020	2021	2022	2023
N.º	2.954.755	2.969.728	2.935.702	2.990.010	3.020,960
Processado(M€)	17.026.142,00 €	17.476.343,20 €	17.468.136,00 €	18.723.560,25 €	19.697.318,83 €

ENTIDADES EMPREGADORAS E TRABALHADORES	2019	2020	2021	2022	2023
N.º Entidades	365.781	361.406	362.768	375.753	384.104
N.º Trabalhadores (TCO)	3.926.026	3.892.082	3.995.011	4.297.839	4.493.282
Remunerações (M€)	48.746.964 €	49.767.108 €	53.402.596 €	59.556.458 €	67.155.757 €
Contribuições (M€)	16.505.193 €	16.432.791 €	18.007.485 €	20.264.168 €	22.856.732 €



SATISFAÇÃO	2019	2020	2021	2022	2023
Atendimento (Agregado dos 3 Canais)	3,4	3,3	3,7	3,5	3,8
Taxa de resposta (%)	16,8%	9,9%	13,4%	9,20%	6,80%
Contribuintes Estratégicos (1)	n.a.	4,5	93,6%	96,10%	92,00%
Número	2.441	2.622	2.642	2.620	3 054
Taxa de Resposta (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a

(1) Alteração de indicador em 2021 para % Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação ≥ 4 na escala de 1 (min) e 5 (max).



ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

No domínio contributivo e prestacional:

- Reforçar a sustentabilidade financeira da Segurança Social: diversificação das fontes de financiamento do Sistema de Segurança Social Previdencial;
- Criação de um Suplemento Remunerativo Solidário com as seguintes características: simplificação do atual sistema pulverizado de apoios sociais através da sua agregação económica e atribuir a cada agregado familiar o valor das prestações sociais atualmente recebidas pelo agregado familiar e um suplemento que garante que o aumento do rendimento do trabalho não conduz a uma perda de rendimento disponível;
- Criar a Conta-Corrente do Contribuinte-Beneficiário, enquanto instrumento que permitirá aos cidadãos ter informação fidedigna sobre o historial das suas contribuições para esquemas públicos de Segurança Social; com este instrumento será possível proceder à adequada contabilização dos vários apoios dispersos (incluindo em espécie) e registar todos os movimentos e direitos relativos às medidas relacionadas com o mercado de trabalho e aos direitos constituídos relativos à pensão de reforma;
- Reforçar, de forma inequívoca e determinada, o cruzamento de dados e o aperfeiçoamento de instrumentos já existentes, nomeadamente ao nível da articulação entre a Autoridade Tributária e a Segurança Social e terminar o processo de transição digital dos serviços da Segurança Social;

- Estudar a criação de uma prestação única por tipologia para as prestações não contributivas, agregando complementos a diferentes prestações, reforçando o seu acesso e contributo para o combate à exclusão;
- Combater a fraude a nível contributivo e prestacional e combater a evasão contributiva;
- Implementar maior fluidez no sistema da Segurança Social para que ninguém fique desprotegido por ineficiência operacional do mesmo.

No domínio da ação social e da cooperação:

- Definir uma Estratégia Nacional para a Natalidade e Longevidade;
- Garantir o acesso universal e gratuito às creches e ao pré-escolar, mobilizando os setores público, social e privado;
- Facilitar e agilizar os processos de adoção, reduzindo a burocracia e oferecendo apoio para as famílias que optam por adotar;
- Construir um Compromisso Social e Político para a Demografia e a Longevidade, que permita mobilizar um trabalho conjunto entre os serviços sociais e de saúde, os setores público, social e solidário e privado, sem cegueiras ideológicas, desde o Governo central ao poder local;
- Adotar um Estatuto para o Idoso, conseguindo prever um conjunto sistematizado de direitos e promover ações proativas visando um envelhecimento ativo, respeitado e valorizado por toda a sociedade;
- Estudar a introdução de mecanismos de reforma parcial que facilitem a transição entre a vida ativa e a de pensionista;
- Viabilizar a acumulação de rendimentos do trabalho com pensões e outros apoios sociais;
- Apoiar e cofinanciar iniciativas como as Universidades Sêniores, enquanto respostas sociais;
- Estimular e reconhecer o Voluntariado Sénior, como forma de participação e inclusão social;
- Para combater a pobreza, reforçar gradualmente o valor do Complemento Solidário para Idosos numa trajetória orientada para que em 2028 os reformados em situações de maior fragilidade possam ter um valor de referência garantido de 820 euros, e tendo como objetivo a equiparação ao valor do salário mínimo nacional, na legislatura seguinte. Pode, ainda, ser ponderado o ajustamento da condição de recursos de acesso do CSI;
- Garantir novos modelos e respostas sociais, que apoiem a permanência de idosos nas suas casas, nas comunidades, pelo maior tempo possível, ou em residências autónomas e independentes, com níveis de assistência em função das necessidades, retardando ou evitando a institucionalização;
- Impulsionar serviços de apoio ao domicílio de qualidade, diversificados e personalizados e interdisciplinares, com prestação de cuidados médicos e de enfermagem, psicologia, fisioterapia, estimulação cognitiva, sensorial e motora, bem como o apoio à atividade quotidiana, como o acompanhamento ao supermercado, farmácia e transporte;
- Expandir a cobertura territorial de serviços de teleassistência, dirigido a pessoas idosas, para serviços de emergência e apoio em serviços domésticos e pequenas reparações, com linha de combate à solidão, reforçando a perceção de segurança e conforto no domicílio;
- Alargar o número de vagas comparticipadas nas respostas sociais dirigidas a idosos e estender ao setor privado essa comparticipação quando a rede pública ou social não dá resposta;
- Criar modelos que visem a sustentabilidade financeira das instituições do setor social e solidário, de acordo com as tipologias de respostas, o custo real do utente, a inflação e o aumento da retribuição mínima mensal garantida;

- Apoiar o setor social e solidário para fazer face aos desafios trazidos pela descentralização das competências sociais do Estado para as autarquias;
- Reforçar as medidas de apoio à natalidade, nomeadamente as de natureza fiscal e incluindo para trabalhadores independentes;
- Alargar o programa de creches gratuitas à rede pré-escolar, mobilizando os setores público, social e privado;
- Equacionar a criação de benefícios fiscais para empresas que criem programas de apoio à maternidade e paternidade, como creches no local de trabalho, que contratem grávidas, mães/pais com filhos até aos 3 anos e outros esquemas que facilitem a vida familiar dos trabalhadores;
- Agilizar os processos de adoção e visitar o regime jurídico do acolhimento familiar;
- Valorizar e apoiar o Cuidador Informal, ao ampliar e incentivar o acesso ao Estatuto do Cuidador Informal, reduzir a burocracia no processo, reforçar as condições de apoio, descanso e acompanhamento aos cuidadores;
- Fortalecer a rede de apoio dos cuidadores informais;
- Desenvolver e divulgar o Plano Nacional de Formação para Cuidadores Informais;
- Definir um compromisso plurianual entre o Governo e o setor social e solidário com verbas fixadas de modo transparente, previsível, dando segurança à tesouraria das Instituições;
- Preparar uma Lei de Financiamento do Sector Social;
- Consagrar o direito a uma carreira profissional aos trabalhadores das IPSS e das Misericórdias;
- Duplicar a consignação de IRS das famílias a favor de instituições sociais de 0,5% para 1%, de forma a aumentar a liberdade de escolha dos portugueses e reforçar o financiamento do sector social;
- Desenvolver um programa de formação de gestores voluntários das instituições do 3.º Sector;
- Capacitar as instituições do setor social para respostas inovadoras que privilegiem a autonomia, o apoio domiciliário e o papel dos cuidadores informais, em detrimento da institucionalização dos utentes;
- Dinamizar os Conselhos Locais de Ação Social e a criação de Planos Estratégicos Locais de Ação Social, que garantam a previsibilidade do investimento e do financiamento dos serviços ao nível local;
- Melhorar o acesso às prestações sociais para que, quem delas efetivamente necessita, possa delas beneficiar;
- Promover a certificação e auditoria regulares dos lares;
- Introduzir, de forma progressiva e com apoios, a exigência de equipas médicas e multidisciplinares nas unidades de cuidados continuados, em articulação estreita com as unidades públicas de saúde, através de contratos-programa plurianuais entre o SNS e as Misericórdias, IPSS e demais setor social;
- Reforçar e ampliar a formação, certificação e expansão da oferta de cuidadores informais;
- Fortalecer a rede de cuidados paliativos pediátricos e de adultos, através da integração em protocolos dinâmicos de apoio domiciliário e cuidados ambulatoriais;
- Desenvolver Redes de Cuidados continuados, paliativos e de centros ambulatoriais de proximidade.

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

- Garantir o acesso com qualidade dos serviços públicos essenciais às populações de todo o território nacional, estabelecendo os Critérios de Proximidade Garantida para os vários Serviços Essenciais, ponderando localização territorial, condições de acessibilidade efetivas, e complementaridade de oferta;
- Aprofundar a reforma da articulação front-office - back-office dos serviços públicos de atendimento administrativo, com recurso às tecnologias e a uma reengenharia de processos, expandindo as experiências das Lojas, Espaços e Carrinhas do Cidadão, os serviços públicos que podem ser tramitados integralmente por via digital, com reforço das capacidades técnicas e de apoio dos serviços da administração pública;
- Criar uma task force de eliminação de burocracias desnecessárias em diálogo com cidadãos e empresas;
- Garantir um modelo de tempo de resposta máximo dos serviços públicos ao cidadão e empresa que possa ser avaliado e comparado;
- Assegurar a interoperabilidade dos vários serviços das administrações públicas;
- Progredir na digitalização, desmaterialização de processos, desenvolvimento tecnológico, reforço da cibersegurança, e integração de ferramentas de inteligência artificial na Administração Pública;
- Avançar na disseminação da interação por via digital e remota com os serviços administrativos do Estado, mas sempre garantindo a assistência pessoal (incluindo através dos Espaços do Cidadão e apoio telefónico) aos que têm dificuldades técnicas, económicas ou de info-exclusão;
- Simplificar, concentrar e responsabilizar a interface da relação entre a empresa e a Administração Pública, através de uma Rede Pública de Gestores dos Clientes Empresariais, que seja também um Balcão ou Ponto Único, com interface também digital (e-balcão), baseado no conceito de one-stop-shop, onde os investidores e empresários podem tratar de todos os temas relacionados com a empresa: laborais, licenças, fiscalidade, segurança social, entre outros;
- Aprofundamento da digitalização dos processos internos e externos da administração pública e introdução gradual de inteligência artificial, sempre desenhada e controlada por pessoas nos processos administrativos decisórios;
- Implementar uma cultura e prática de sistemática Avaliação de Políticas Públicas, incluindo por entidades privadas ou públicas independentes;
- Reforçar a utilização de métricas que permitam avaliar a qualidade nos serviços prestados, através da monitorização dos resultados e com implementação de planos de melhoria;
- Criar um barómetro de resultados dos serviços prestados pela Administração Pública, tendo em conta o resultado da avaliação da satisfação dos cidadãos e das empresas, publicando trimestralmente os resultados e a sua evolução;
- Reestruturar os programas de simplificação administrativa, com foco no Cidadão e na Empresa, eliminando as novas ameaças à proteção dos seus direitos, evitando as recentes formas de exclusão da cidadania plena na era digital e concretizando as várias dimensões do princípio da igualdade.
- Melhorar a capacidade da Administração Pública na resposta aos novos desafios colocados pelo digital, os quais devem respeitar os direitos fundamentais;
- Elaborar um novo programa matricial de desburocratização e modernização da Administração Pública e de infraestruturas públicas, que visa promover eficiência interna, bem como eliminar redundâncias e passos inúteis na relação da Administração Pública com o Cidadão e com a Empresa;

- Reorganizar a Administração Pública Digital através da adequação dos modos de acesso, tramitação e decisão dos serviços públicos sob a ótica do Cidadão, preparando a utilização da IA de acordo com o Regulamento Europeu da Inteligência Artificial aprovado em março de 2024;
- Revitalizar e agilizar o Portal Único de Serviços Digitais, otimizando a sua eficácia e as suas várias potencialidades, pondo fim à profusão desarticulada de serviços, e acelerando a transição digital, centrada no Cidadão e na Empresa;
- Reformular as várias estruturas e programas de aquisição de competências digitais, diversificando os seus fins, promovendo a capacitação e inclusão digitais, adequando-os aos programas europeus e visando alcançar o nível de conhecimentos digitais básicos que permitam ao Cidadão exercer os seus direitos e garantias e compreender os processos de decisão dos órgãos públicos;
- Remodelar e unificar em padrões lógicos de utilização comum as cerca de três centenas de plataformas online do Estado que funcionam como ilhas com escassa ou nenhuma comunicação entre si;
- Impulsionar a deslocalização pelo território nacional dos serviços centrais e administrativos de entidades públicas da administração direta e indireta;

SIMPLIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E INOVAÇÃO: MEDIDAS SIMPLEX

Projetos da responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46 (2019)	Pessoas Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107 (2020/2021)	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162 (2017/2018) Medida Plurianual	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]
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172 (2018)	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174 (2018)	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.
e-Certificado da Gravidez	s/n (2022)	Cidadãos	Verificar automaticamente a condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.

NOTA: A tabela inclui todas as medidas em desenvolvimento à data de elaboração do presente documento.

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

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	#3 (2019)	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	#13 (2019)	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	#40 (2019)	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.

NOTA: A tabela inclui todas as medidas em desenvolvimento à data de elaboração do presente documento.

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

Componente 03 | Resposta Sociais

No âmbito da componente Respostas Sociais o PRR pretende reforçar, adaptar, requalificar e inovar as respostas sociais dirigidas às crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou incapacidades e famílias, tendo em vista a promoção da natalidade, do envelhecimento ativo e saudável, da inclusão e promoção da autonomia e da conciliação entre atividade profissional e a vida pessoal e familiar e a coesão social e territorial. Pretende também promover uma intervenção integrada em comunidades desfavorecidas, com vista ao combate à pobreza.

O ISS, IP, na prossecução dos objetivos definidos pelo PRR na presente componente, prevê os seguintes indicadores:

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Piloto Radar Social	Constituição das equipas de intervenção social (Radar Social)	N.º	278	2024-T4
Mobilidade Verde Social	Aquisição de viaturas elétricas	N.º	2.500	2026-T1
Rede de equipamentos e respostas sociais	Criação, alargamento e requalificação da rede de equipamentos sociais/ respostas sociais das áreas da infância, idosos, pessoas com deficiência e outras	N.º	39.405	2026-T1
Serviço de Apoio Domiciliário - SAD 4.0.	Utentes e funcionários do SAD com acesso a tablets e/ou equipamentos para prestação de cuidados	N.º	63.825	2026-T1

Componente 17 | Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas

Investimento TD-C17-i03: Transição digital da Segurança Social

Este investimento tem como objetivo levar adiante a digitalização da Segurança Social com vista a torná-la mais acessível, promover a sua eficiência e diminuir a fraude e a evasão.

O investimento será composto por medidas destinadas a: i) melhorar a conceção e a organização da Segurança Social, com base na melhoria dos sistemas de informação subjacentes, na área das prestações, contribuições, prevenção da fraude, gestão da informação e canais de pagamento; ii) desenvolver e implementar um novo modelo de relacionamento, que deverá integrar os variados canais de interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social, numa lógica omnicanal; iii) adaptar os postos de trabalho da Segurança Social para permitir regimes de trabalho mais flexíveis, como o teletrabalho; iv) implementar uma infraestrutura das tecnologias da informação baseadas em soluções em nuvem que possam apoiar o desempenho e a interoperabilidade; e v) rever processos internos e qualificar os trabalhadores da Segurança Social para apoiar a correta aplicação dos investimentos e mudanças estruturais acima mencionados.

A implementação do investimento estará concluída até 31 de dezembro de 2025.

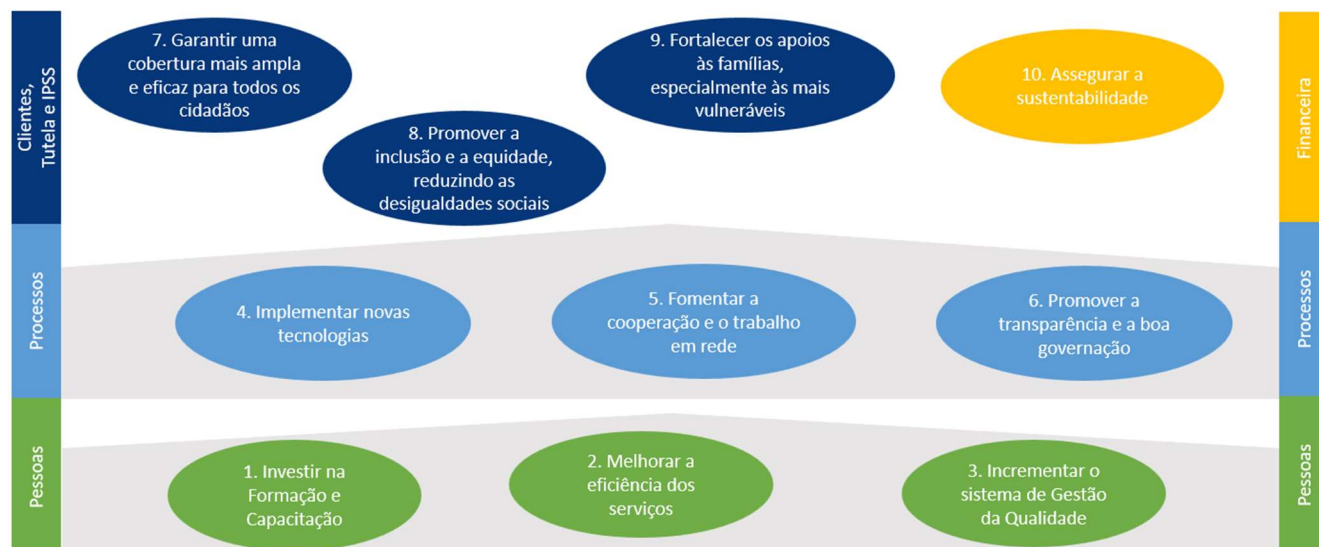
Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Expandir as funcionalidades do site SS Direta	Expandir as funcionalidades do site SS Direta, adicionando 5 novos serviços online	N.º	8	2025-T4
Implementar modelos de vigilância para apoiar a prevenção da fraude	Implementar modelos de vigilância para apoiar a prevenção da fraude, assentes em processos de machine learning	N.º	2	2025-T4
Reduzir tempo médio de deferimento de prestações sociais de natureza contributiva	Reduzir tempo médio de deferimento de prestações sociais de natureza contributiva em 80%, para as que tenham um tempo médio superior a 10 dias	%	22	2025-T4

PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, define as regras e os deveres de transparência quanto à realização de campanhas de publicidade institucional do Estado (n.º 2 do art.º 7.º). O ISS, IP prevê nesta data a realização de uma campanha de publicidade institucional com o Ciclo Contributivo e o Portal Único.

MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico do ISS, IP para o quadriênio 2025-2028, encontra-se estruturado de acordo com o Balanced Scorecard, incorporando 10 Objetivos Estratégicos enquadrados em 4 perspectivas: Financeira, Clientes, Tutela e IPSS, Processos e Pessoas.



Para a concretização deste Mapa Estratégico foram os objetivos estratégicos trabalhados pela primeira linha de gestão do ISS, IP de forma colaborativa, desdobrando a estratégia em seis Mapas Operacionais:

- MO01: Otimizar as prestações sociais
- MO02: Assegurar a cobrança de contribuições
- MO03: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
- MO04: Melhorar relações com partes interessadas
- MO05: Reforçar o modelo de gestão de risco
- MO06: Desenvolver pessoas

Para cada um dos seis Mapas Operacionais por Objetivos Estratégicos foram identificados Objetivos Operacionais e Indicadores do Mapa Operacional, para concretizar a estratégia delineada pelo ISS, IP.

INDICADORES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MAPA OPERACIONAL

MO\OE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
01	1	1			6		8	3	4	5	28
02	1			1		6	2			3	13
03	2				5		8	1	6	2	24
04				8	1		10				19
05			2	2		11		2		3	20
06	3	12		1							16
Total	7	13	2	12	12	17	28	6	10	14	120*

*Nota: alguns indicadores foram agregados para efeitos de inclusão em QUAR.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos na cimeira da ONU em 2015 integram as metas da Agenda 2030 e assentam em 5 pilares estratégicos: Pessoas, Planeta, Paz, Parcerias e Prosperidade. Estes visam nortear e mobilizar esforços e compromissos dos Estados Membros das Nações Unidas, numa parceria de ação para o Desenvolvimento Sustentável global, garantido mais justiça, dignidade, inclusão e sustentabilidade.



Os compromissos assumidos por Portugal como prioridades para o horizonte de 2030 incidem, particularmente em 6 ODS: Educação de Qualidade (4), Igualdade de Género (5), Indústria, Inovação e Infraestruturas (9), Reduzir as Desigualdades (10), Ação climática (13) e Preservar a Vida Marinha (14), pretendendo-se que as organizações/instituições integrem na sua gestão e estratégia objetivos que concorram para o esforço nacional.

Por sua vez, o orçamento de estado para 2025 dispõe de um programa orçamental especificamente afeto aos ODS destacando-se o ODS 16 (Paz, justiça e instituições eficazes) na medida em que é o objetivo que concentra a grande percentagem deste orçamento.

Neste seguimento, o ciclo de gestão do ISS, IP para 2025 prevê a integração dos ODS em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais.

Dada a transversalidade da ação, a Segurança Social o ISS, IP contribui, numa relação mais ou menos direta, para a maioria dos 17 ODS como se pode verificar no alinhamento sistematizado no quadro infra.

ODS	OBJETIVO ESTRATÉGICO
<p>1 ERRADICAR A POBREZA</p> 	<p>7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis</p>
<p>2 ERRADICAR A FOME</p> 	<p>7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis</p>
<p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais</p>
<p>8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 4. Implementar novas tecnologias 5. Fomentar a cooperação e o trabalho em rede 6. Promover a transparência e a boa governação 7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis 10. Assegurar a sustentabilidade</p>
<p>10 REDUZIR AS DESIGUALDADES</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 3. Incrementar o sistema de Gestão da Qualidade 4. Implementar novas tecnologias 7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis 10. Assegurar a sustentabilidade</p>
<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis</p>
<p>12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 10. Assegurar a sustentabilidade</p>
<p>13 AÇÃO CLIMÁTICA</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação</p>
<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p> 	<p>1. Investir na Formação e Capacitação 2. Melhorar a eficiência dos serviços 3. Incrementar o sistema de Gestão da Qualidade 4. Implementar novas tecnologias 5. Fomentar a cooperação e o trabalho em rede 6. Promover a transparência e a boa governação 7. Garantir uma cobertura mais ampla e eficaz para todos os cidadãos 8. Promover a inclusão e a equidade, reduzindo as desigualdades sociais 9. Fortalecer os apoios às famílias, especialmente às mais vulneráveis</p>

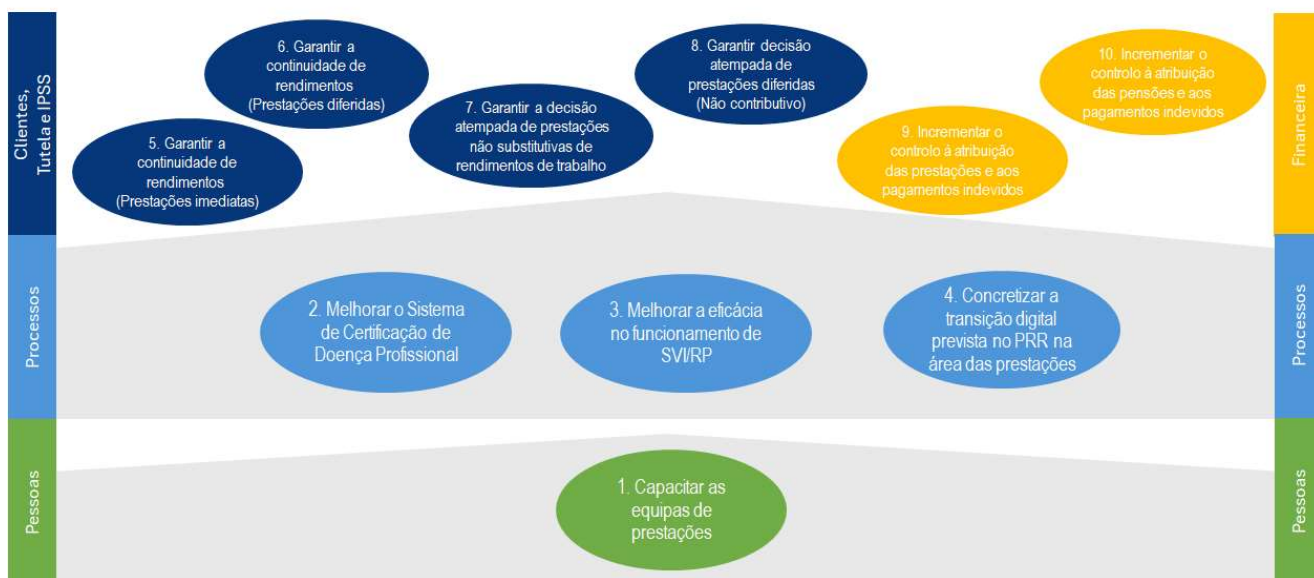
MAPA OPERACIONAL 01

Otimizar as prestações sociais

Objetivos Operacionais

1. Capacitar as equipas de prestações
2. Melhorar o Sistema de Certificação de Doença Profissional
3. Melhorar a eficácia no funcionamento de SVI/RP
4. Concretizar a transição digital prevista no PRR na área das prestações
5. Garantir a continuidade de rendimentos (Prestações imediatas)
6. Garantir a continuidade de rendimentos (Prestações diferidas)
7. Garantir a decisão atempada de prestações não substitutivas de rendimentos de trabalho
8. Garantir decisão atempada de prestações diferidas (Não contributivo)
9. Incrementar o controlo à atribuição das prestações e aos pagamentos indevidos
10. Incrementar o controlo à atribuição das pensões e aos pagamentos indevidos

MO 01 - Otimizar as prestações sociais



Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE01.MO01.OO01.IMO01	Assegurar a formação de 7 horas aos trabalhadores das UPC	65	72	0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores das prestações *100
OE02.MO01.OO02.IMO03	Implementação do projeto Simplifica Ágil, projeto piloto para a adoção de metodologias de trabalho ágeis no DPRP	12	9	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE05.MO01.OO02.IMO01	Assegurar a redução de 25 dias na certificação dos processos de DP	765	688	0	dias	Tempo Médio Certificação Processos	Nº médio dias certificação processos
OE05.MO01.OO02.IMO02	Assegurar a conclusão dos processos de Doença Profissional	105	116	0	%	Taxa conclusão dos processos Doença Profissional (face ao fluxo de entrados)	Nº processos concluídos/ Nº processos registados *100
OE05.MO01.OO03.IMO01	Assegurar as convocatórias dos processos identificados como convocáveis nos grupos pontualmente definidos	90	99	2	%	Taxa convocatórias SVIT (Progressivo >= 120 dias Remuneração média >= 50 €)	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100
OE05.MO01.OO03.IMO02	Assegurar a convocatória de processos de recurso de permanentes (30 dias)	75	83	2	%	% recursos de permanentes convocados no prazo (30 dias)	Nº convocatórias até 30 dias/ Nº convocatórias *100
OE05.MO01.OO03.IMO03	Assegurar o tratamento de faltas no prazo (30 dias)	80	88	2	%	% faltas tratadas no prazo (30 dias)	Nº faltas tratadas no prazo/ Nº faltas tratadas *100
OE05.MO01.OO04.IMO01	Assegurar a implementação das atividades no âmbito dos projetos PRR C17	90	99	5	%	Taxa execução atividades	N.º atividades concluídas no prazo/N.º atividades previstas concluir*100
OE07.MO01.OO05.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego no prazo (17 dias)	90	99	3	%	% requerimentos desemprego deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO05.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de subsídio de doença no prazo (17 dias)	90	99	3	%	% requerimentos doença deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO05.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de parentalidade no prazo (17 dias)	90	99	3	%	% requerimentos parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE07.MO01.OO05.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego, doença e parentalidade no prazo	90	99	5	%	% requerimentos desemprego, doença e parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO06.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de velhice (inclui provisórias) no prazo (60 dias)	80	88	2	%	% requerimentos velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO06.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de invalidez no prazo (60 dias)	80	88	2	%	% requerimentos invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO06.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de sobrevivência no prazo (60 dias)	80	88	2	%	% requerimentos sobrevivência deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE07.MO01.OO06.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	80	88	2	%	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	Nº requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)/Nº requerimentos deferidos*100
OE08.MO01.OO08.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de Pensão Social de Velhice no prazo (60 dias)	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE08.MO01.OO08.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos da Pensão Social de Invalidez no prazo (60 dias)	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE08.MO01.OO08.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de CSI no prazo (30 dias)	70	77	2	%	% requerimentos CSI deferidos no prazo (30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO07.IMO01	Assegurar o deferimento dos processos de Abono e de Abono Pré-Natal no prazo estabelecido	90	99	3	%	% requerimentos de Abono e Abono Pré-Natal deferidos no prazo (25 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO07.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI no prazo (30 dias)	90	99	2	%	% requerimentos de RSI deferidos no prazo (30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO07.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de PSI/ECI/BD no prazo	85	94	2	%	% requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias ECI 20 dias SACI 40 dias BD 30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO07.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI e Abono no prazo	90	99	3	%	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo (RSI 30 dias Abono 25 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE10.MO01.OO09.IMO01	Assegurar o tratamento de processos de Doença e Parentalidade assinalados na plataforma de Gestão de Riscos	50	55	2	%	% processos tratados	Nº processos tratados/ Nº processos assinalados *100
OE10.MO01.OO09.IMO02	Assegurar o registo de PEDINT de processos enviados ao DF no prazo	90	99	5	%	% PEDINT no prazo (30 dias)	Nº PEDINT registados no prazo/ Nº PEDINT registados *100
OE10.MO01.OO10.IMO01	Assegurar a emissão de notificações automáticas para pagamento voluntário de dívida	90	99	2	%	% notificações emitidas	Nº notificações emitidas/Nº débitos por regularizar após 90 dias*100
OE10.MO01.OO10.IMO02	Assegurar a emissão de notificações para pagamento de dívida de pensões em fase administrativa	80	88	2	%	% notificações emitidas	Nº notificações emitidas no prazo / Nº débitos por regularizar após 120 dias*100

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE10.M001.OO10.IMO03	Assegurar a participação de dívida de pensões para execução fiscal	80	88	2	%	% dívida pensões participada	Dívida pensões participada / Dívida pensões por regularizar após 180 dias*100

MAPA OPERACIONAL 02

Assegurar a cobrança de contribuições

Objetivos Operacionais

1. Capacitar as equipas de contribuições
2. Garantir a identificação e enquadramento
3. Garantir a gestão das carreiras contributivas
4. Garantir a gestão dos processos da área internacional
5. Garantir a uniformização e simplificação de processos e procedimentos
6. Reforçar o mecanismo de apoio aos contribuintes
7. Garantir o apuramento, cobrança e pagamento

MO 02 - Assegurar a cobrança de contribuições



Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE01.MO02.OO01.IMO01	Assegurar a disponibilização de suportes de formação por cada etapa do ciclo contributivo (identificação e enquadramento, remunerações, contribuições e dívida)	4	5	0	unidade (n.º)	Nº suportes de formação	Nº suportes de formação
OE04.MO02.OO05.IMO01	Garantir a conclusão do Projeto SCC - Simplificação do Ciclo Contributivo (PRR C17)	12	9	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE06.MO02.OO02.IMO01	Assegurar a atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros	90	99	8	%	% NISS atribuídos a cidadãos estrangeiros no prazo (20 dias)	Nº NISS cidadãos estrangeiros atribuídos no prazo/ Nº NISS cidadãos estrangeiros *100
OE06.MO02.OO02.IMO02	Assegurar o tempo de resposta das qualificações	90	99	8	%	% qualificações registadas no prazo [MOE: 25 dias, SSV: 30 dias, SD(horária): 30 dias]	Nº qualificações registadas no prazo/ Nº qualificações registadas *100
OE06.MO02.OO03.IMO01	Assegurar a gestão da carreira contributiva promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente	78	86	0	%	Taxa redução erros remunerações	Nº erros remunerações corrigidos no mês/ Nº erros remunerações entrados no mês *100
OE06.MO02.OO03.IMO02	Assegurar os trabalhos de validação das carreiras contributivas de requerentes de pensão na CCI	75	83	5	%	% carreiras contributivas validadas no âmbito de processos de pensão no prazo	Nº carreiras de processos de pensão validadas no prazo/ Nº carreiras de processos de pensão por validar*100
OE06.MO02.OO04.IMO01	Assegurar a conclusão dos processos DLA	85	95	9	%	Taxa eficácia DLA	Nº processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos) *100
OE06.MO02.OO04.IMO02	Assegurar a resposta atempada dos casos BUC (Business Use Cases)	85	95	0	%	% casos respondidos no prazo	Nº casos respondidos no prazo/ Nº casos respondidos * 100
OE07.MO02.OO06.IMO01	Assegurar o acompanhamento dos contribuintes estratégicos	90	99	8	%	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc/ Nº

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
							contribuintes estratégicos *100
OE07.MO02.OO06.IMO02	Assegurar o nível de satisfação dos contribuintes estratégicos	85	95	2	%	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4/ Nº respostas *100
OE10.MO02.OO07.IMO01	Assegurar a emissão das declarações de situação contributiva no prazo estabelecido	90	99	0	%	% DSC emitidas no prazo	Nº DSC emitidas no prazo/ Nº pedidos DSC *100
OE10.MO02.OO07.IMO02	Assegurar o tratamento dos pedidos de restituição de contribuições indevidamente pagas apresentados no ano	80	88	3	%	% pedidos restituição contribuições indevidamente pagas tratados no prazo	Nº pedidos tratados no prazo/ Nº pedidos *100
OE10.MO02.OO07.IMO03	Assegurar o tratamento das reclamações de dívida	80	90	0	%	% reclamações dívida de contribuições tratadas	Nº reclamações dívida de contribuições tratadas/ Nº reclamações dívida de contribuições entradas *100

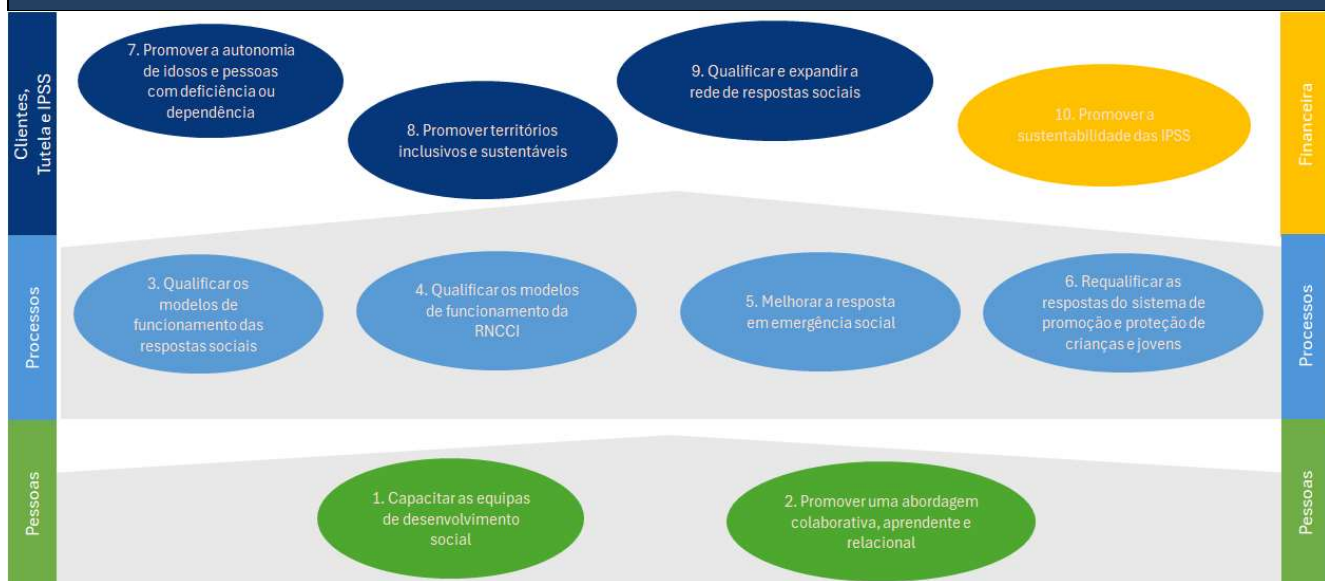
MAPA OPERACIONAL 03

Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social

Objetivos Operacionais

1. Capacitar as equipas de desenvolvimento social
2. Promover uma abordagem colaborativa, aprendente e relacional
3. Qualificar os modelos de funcionamento das respostas sociais
4. Qualificar os modelos de funcionamento da RNCCI
5. Melhorar a resposta em emergência social
6. Requalificar as respostas do sistema de promoção e proteção de crianças e jovens
7. Promover a autonomia de idosos e pessoas com deficiência ou dependência
8. Promover territórios inclusivos e sustentáveis
9. Qualificar e expandir a rede de respostas sociais
10. Promover a sustentabilidade das IPSS

MO 03 - Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social



Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE01.MO03.OO01.IMO01	Formar técnicos oficiais de ligação com a Proteção civil	36	54	10	unidade (n.º)	Nº técnicos formados	Nº técnicos formados
OE01.MO03.OO01.IMO02	Assegurar a frequência de técnicos em ações supervisão (ATT, adoção)	70	100	10	%	Taxa técnicos com intervenção ou supervisão	Nº técnicos com intervenção ou supervisão/ Nº técnicos previstos *100
OE05.MO03.OO03.IMO01	Assegurar o acompanhamento técnico às respostas sociais	40	50	5	%	Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais)	Nº respostas acompanhadas/ Nº de respostas sociais *100
OE05.MO03.OO03.IMO02	Assegurar a implementação das atividades no âmbito dos projetos PRR C17 na área das respostas sociais	90	99	5	%	Taxa execução atividades	Nº atividades concluídas no prazo/Nº atividades previstas concluir*100
OE05.MO03.OO04.IMO01	Assegurar o acompanhamento técnico às Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção e de Unidades Residenciais e Ambulatório dos CCI Saúde Mental	75	85	5	%	Taxa acompanhamento técnico (unidades de UMDR, ULDM e CCISM)	Nº unidades com visita e aplicação do guião /Nº unidades em funcionamento após 3 meses de iniciar atividade *100
OE05.MO03.OO06.IMO04	Assegurar a implementação das atividades no âmbito dos projetos PRR C17 na área das crianças e jovens	90	99	5	%	Taxa execução atividades	Nº atividades concluídas no prazo/Nº atividades previstas concluir*100
OE05.MO03.OO08.IMO02	Assegurar a implementação das atividades no âmbito dos projetos PRR C17 na área da ação social	90	99	5	%	Taxa execução atividades	Nº atividades concluídas no prazo/Nº atividades previstas concluir*100
OE07.MO03.OO04.IMO02	Renovar os contratos programa no âmbito da RNCCI (Rede Geral e CCI Saúde Mental) pelas Equipas Coordenadoras Regionais	85	95	5	%	% contratos celebrados no prazo (45 dias)	Nº contratos celebrados no prazo definido/ Nº pedidos *100
OE07.MO03.OO04.IMO03	Assegurar o cálculo da comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS, IP	85	95	5	%	% processos com cálculo de comparticipação no prazo	Nº processos com cálculo de comparticipação no prazo definido/ Nº processos com cálculo de comparticipação *100

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE07.MO03.OO07.IMO01	Garantir o acesso a um tablet e outro equipamento informático e de comunicação, apoio técnico, formação a utentes ou funcionários dos serviços de apoio domiciliário	42.550	46.805	3.000	unidade (n.º)	Nº utentes ou funcionários de serviços de apoio domiciliário	Nº utentes ou funcionários de serviços de apoio domiciliário
OE07.MO03.OO07.IMO04	Alargar a capacidade de resposta aos utentes com protelamento de alta hospitalar a aguardar resposta social, de forma a reduzir o tempo do prolongamento da alta	28	33	5	%	Taxa crescimento lugares	$[(\text{N}^\circ \text{ lugares contratualizados em } 31.12.N / \text{N}^\circ \text{ lugares contratualizados } 31.12.N-1) - 1] * 100$
OE07.MO03.OO08.IMO01	Implementar e executar os programas CLDS 5G e o Radar Social (PRR C03-i01 3.2)	470	521	10	unidade (n.º)	Nº equipas em funcionamento (CLDS 5G e Radar Social)	Nº equipas em funcionamento
OE07.MO03.OO09.IMO02	Analisar os pedidos de licenciamento submetidos pelas entidades promotoras ou pelas autarquias e vistorias conjuntas	85	95	5	%	Taxa pareceres emitidos no prazo	Nº pareceres emitidos no prazo/ Nº pareceres solicitados *100
OE07.MO03.OO09.IMO04	Analisar as candidaturas e assinatura dos contratos do PRR	60	54	5	dias	Tempo Médio Assinatura dos Contratos	Nº dias da aprovação à assinatura dos contratos/ Nº contratos
OE07.MO03.OO09.IMO03	Executar os contratos PRR para criar e renovar lugares em equipamentos sociais	22.546	28.183	1.000	unidade (n.º)	Nº lugares novos ou renovados	Nº lugares novos ou renovados
OE08.MO03.OO09.IMO01	Implementar as atividades necessárias à execução dos programas	59	65	2	%	Taxa execução financeira dos programas de Investimento	Valor Executado/ Valor Aprovado *100
OE09.MO03.OO05.IMO01	Implementar e executar o programa de Ajuda Alimentar a Pessoas Carenciadas	100.000	120.000	10.000	unidade (n.º)	Nº pessoas abrangidas pelo Programa de Ajuda Alimentar	Nº pessoas abrangidas pelo Programa de Ajuda Alimentar
OE09.MO03.OO06.IMO01	Rever os Acordos de Cooperação para LIJ e CAT, de acordo com o enquadramento legal	25	30	0	%	Taxa acordos cooperação revistos	Nº acordos revistos/ Nº acordos acolhimento residencial *100
OE09.MO03.OO06.IMO02	Colocar as crianças dos 0 aos 6 anos, com medida judicial de acolhimento, em Acolhimento Familiar	20	25	4	%	Taxa crianças em Acolhimento Familiar	Nº crianças dos 0 aos 6 anos em acolhimento familiar/ Nº crianças dos 0 aos 6 anos com medida (judicial ou CPCJ) de acolhimento *100
OE09.MO03.OO06.IMO03	Incrementar as respostas em meio natural de vida (preservação e promoção de autonomia) - CAFAP, Apartamento de Autonomização, Autonomia Supervisionada	45	55	5	%	Taxa crescimento respostas em meio natural de vida	Nº Acordos Cooperação ou Protocolos novos/ Nº respostas CAFAP, AA e AS *100
OE09.MO03.OO07.IMO02	Acompanhar os cuidadores reconhecidos pelo Estatuto do Cuidador Informal	75	85	5	%	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS, iniciado no prazo	Nº cuidadores informais com acompanhamento iniciado no prazo/ Nº cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI *100
OE09.MO03.OO07.IMO03	Instruir atempadamente os processos de atribuição de produtos de apoio	60	45	10	dias	Tempo médio conclusão processos SAPA	Tempo médio conclusão processos SAPA
OE10.MO03.OO10.IMO01	Implementar e executar o Programa Mobilidade Verde	1.500	2.000	100	unidade (n.º)	Nº veículos elétricos nos SAD 4G	Nº veículos elétricos nos SAD 4G

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE10.M003.OO10.IM002	Desenvolver programa para projetos inovadores em áreas prioritárias	4	5	0	unidade (n.º)	Nº projetos inovadores financiados	Nº projetos inovadores financiados

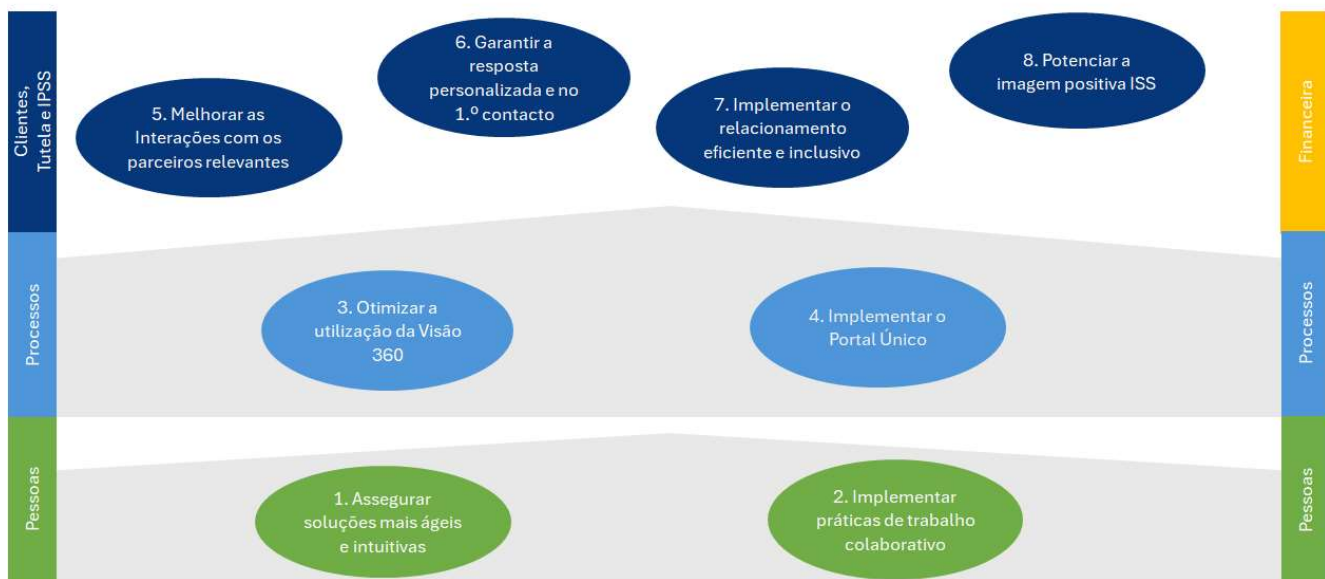
MAPA OPERACIONAL 04

Melhorar relações com partes interessadas

Objetivos Operacionais

1. Assegurar soluções mais ágeis e intuitivas
2. Implementar práticas de trabalho colaborativo
3. Otimizar a utilização da Visão 360
4. Implementar o Portal Único
5. Melhorar as Interações com os parceiros relevantes
6. Garantir a resposta personalizada e no 1.º contacto
7. Implementar o relacionamento eficiente e inclusivo
8. Potenciar a imagem positiva do ISS

MO 04 - Melhorar relações com partes interessadas



Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE04.MO04.OO01.IMO01	Assegurar a frequência de formação específica pelos trabalhadores de front-office	70	77	5	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores atendimento * 100
OE04.MO04.OO01.IMO02	Garantir a escrita clara no relacionamento com o Cidadão e as Entidades Empregadoras	7	8	0	%	% trabalhadores com formação em "escrita clara"	Nº trabalhadores do ISS com formação em Escrita Clara/ Nº trabalhadores do ISS *100
OE04.MO04.OO01.IMO03	Assegurar a implementação dos Planos de Gestão da Mudança (PRR C17)	80	95	5	%	Grau execução do plano de gestão da mudança	Nº ações executadas/Nº ações planeadas*100
OE04.MO04.OO03.IMO01	Projeto Melhorar a Gestão do Relacionamento (PRR C17)	12	10	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE04.MO04.OO03.IMO02	Promover o envolvimento dos trabalhadores, recolhendo o feedback da utilização da Visão 360	3	4	0	unidade (n.º)	Nº sessões feedback	Nº sessões feedback
OE04.MO04.OO03.IMO03	Assegurar a conclusão das atividades nos SLA definidos	85	95	5	%	% atividades concluídas com SLA cumpridos	Nº atividades concluídas com SLA cumpridos/ Total atividades concluídas*100
OE04.MO04.OO04.IMO01	Concluir a Produção de Conteúdos para o projeto Portal Único (PRR C17)	12	10	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE04.MO04.OO05.IMO03	Avaliar as interações com os parceiros relevantes de forma a melhorar as relações	7	8	0,5	unidade (n.º)	Pontuação nos inquéritos de satisfação	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes
OE05.MO04.OO02.IMO01	Criação de Guia de otimização do relacionamento interno	6	5	0,5	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE07.MO04.OO05.IMO01	Avaliar a satisfação dos Clientes com a qualidade do serviço prestado	3,7	4,1	0,3	unidade (n.º)	Pontuação nos inquéritos de satisfação	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)
OE07.MO04.OO05.IMO02	Promover a adesão às redes sociais da Segurança Social	20	22	1	%	Taxa crescimento seguidores Redes Sociais	Nº seguidores no ano N/ Nº seguidores no ano N-1 *100

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE07.MO04.OO06.IMO01	Aumentar a taxa de resolução no primeiro contacto	70	77	5	%	Taxa resolução no 1º contacto	Nº contactos resolvidos/ Nº contactos *100
OE07.MO04.OO06.IMO02	Implementar as medidas SIMPLEX	90	99	0	%	Taxa execução medidas	Nº medidas concluídas/ Nº medidas previstas *100
OE07.MO04.OO07.IMO01	Incrementar a resposta do canal de atendimento telefónico	75	83	3	%	Taxa Resposta	Chamadas atendidas/ Chamadas oferecidas *100
OE07.MO04.OO07.IMO02	Aumentar a eficácia na resposta aos pedidos dos Clientes (prestações da área da Inclusão)	85	94	5	%	Taxa Eficácia	Nº requerimentos concluídos/ Nº requerimentos *100
OE07.MO04.OO07.IMO03	Assegurar conteúdos e a publicação mensal da newsletters externas	20	24	2	unidade (n.º)	Nº edições newsletter externas publicadas no prazo	Nº edições newsletter externas publicadas no prazo/Nº edições newsletter externas publicadas*100
OE07.MO04.OO08.IMO01	Elaborar e executar o Plano de Comunicação externa para divulgação do Simulador de Prestações Sociais (PRR C17)	12	10	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE07.MO04.OO08.IMO02	Elaborar e executar o Plano de Comunicação externa para divulgação do Novo Ciclo Contributivo (PRR C17)	12	10	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE07.MO04.OO08.IMO03	Elaborar e executar o Plano de Comunicação externa para divulgação do Portal Único da Segurança Social (PRR C17)	12	10	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão

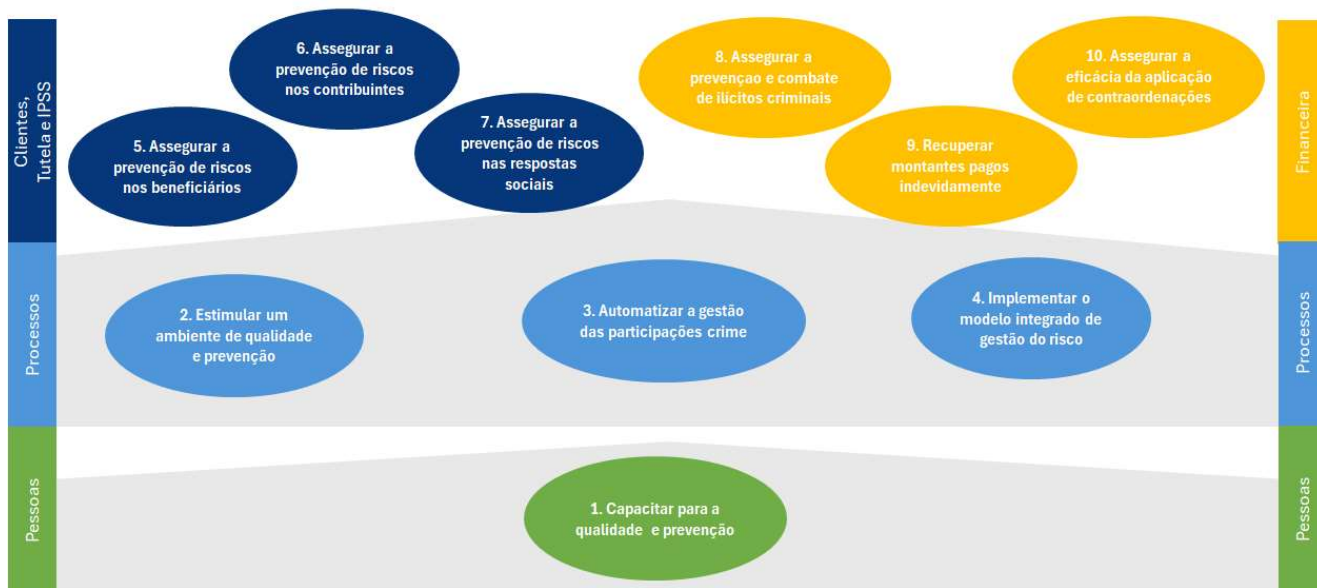
MAPA OPERACIONAL 05

Reforçar o modelo de gestão de risco

Objetivos Operacionais

1. Capacitar para a qualidade e prevenção
2. Estimular um ambiente de qualidade e prevenção
3. Automatizar a gestão das participações crime
4. Implementar o modelo integrado de gestão de risco
5. Assegurar a prevenção de riscos nos beneficiários
6. Assegurar a prevenção de riscos nos contribuintes
7. Assegurar a prevenção de riscos nas respostas sociais
8. Assegurar a prevenção e combate de ilícitos criminais
9. Recuperar montantes pagos indevidamente
10. Assegurar a eficácia da aplicação de contraordenações

MO 05 - Reforçar o modelo de gestão de risco



Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE03.MO05.OO02.IMO01	Modelar processos em QPR	50	55	0	%	Taxa modelação processos	Nº processos modelados/Nº processos registados*100
OE03.MO05.OO02.IMO02	Implementar as recomendações de ações de auditoria realizadas	60	70	0	%	Grau implementação recomendações auditoria	Nº recomendações implementadas/ Nº recomendações a implementar *100
OE04.MO05.OO03.IMO01	Assegurar a implementação do Novo Sistema para Gestão Processo Crime (PRR C17)	90	99	5	%	Taxa execução atividades	Nº atividades concluídas no prazo/Nº atividades previstas concluir*100
OE04.MO05.OO04.IMO01	Assegurar a implementação das atividades previstas para o ISS, no modelo integrado de gestão de risco (PRR C17)	90	99	5	%	Taxa execução atividades	Nº atividades concluídas no prazo/Nº atividades previstas concluir*100
OE06.MO05.OO04.IMO02	Assegurar o tratamento de indicadores de risco	40	50	10	%	% indicadores tratados	Nº indicadores tratados/ Nº indicadores a tratar*100
OE06.MO05.OO05.IMO01	Garantir a fiscalização a beneficiários no prazo estabelecido	70	80	5	%	% processos de fiscalização a beneficiários de prestações	Nº PEDINT e denúncias tratados no prazo/ Nº PEDINT e denúncias enviados ao DF *100
OE06.MO05.OO06.IMO01	Realizar ações de fiscalização a contribuintes	5500	6050	300	unidade (n.º)	Nº ações de fiscalização a contribuintes	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
OE06.MO05.OO06.IMO02	Realizar processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa	50	55	0	%	Taxa proatividade na fiscalização a contribuintes	Nº processos fiscalização a contribuintes com origem proativa concluídos/ Nº processos fiscalização a contribuintes concluídos *100
OE06.MO05.OO06.IMO03	Montante de contribuições apuradas e anuladas em ações de fiscalização a contribuintes	15	20	4,5	€ milhões	Valor contribuições apuradas e anuladas (M€)	Valor contribuições apuradas e anuladas (M€)
OE06.MO05.OO07.IMO01	Realizar ações de fiscalização a equipamentos sociais (lucrativos e IPSS)	1000	1100	100	unidade (n.º)	Nº ações de fiscalização a respostas sociais	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a respostas sociais
OE06.MO05.OO07.IMO02	Assegurar o acompanhamento técnico às respostas sociais com nível de risco elevado	50	60	9	%	Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais com nível de risco elevado)	Nº respostas acompanhadas/ Nº respostas com nível risco 4 ou 5 * 100

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE06.MO05.OO08.IMO01	Garantir a instrução e conclusão de processos de inquérito crime	1600	1760	100	unidade (n.º)	Nº inquéritos crime concluídos	Nº processos inquérito crime concluídos
OE06.MO05.OO08.IMO02	Garantir remessa de participações crime	90	99	0	%	Taxa Execução	Nº participações crime efetuadas/ Nº participações crime previstas *100
OE06.MO05.OO09.IMO01	Tratar as reclamações resultantes de notas de reposição no período considerado	70	80	9	%	Taxa eficácia	Nº processos concluídos/ (Nº total processos pendentes no final do período + Nº processos concluídos) *100
OE06.MO05.OO09.IMO02	Assegurar o tratamento, no prazo de 30 dias, das DR oficiosas participadas pelo DF	90	99	5	%	% DR oficiosas tratadas no prazo	Nº DR tratadas no prazo/ Nº DR participadas *100
OE08.MO05.OO01.IMO01	Realizar ações de capacitação em qualidade e prevenção de riscos (QPR, Ética, outros)	3	4	0	unidade (n.º)	Nº ações formação realizadas	Nº ações formação realizadas
OE08.MO05.OO01.IMO02	Realizar ações de formação sobre ética, prevenção de riscos, RGPD e QPR	30	40	0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores *100
OE10.MO05.OO10.IMO01	Concluir os processos de contraordenação do âmbito vinculação e contributivo	67	74	5	%	% processos contraordenação decididos	Nº Processos CO decididos/ Nº Processos CO instaurados *100
OE10.MO05.OO10.IMO02	Concluir os processos de contraordenação do âmbito prestacional	60	70	6	%	% processos contraordenação decididos	Nº Processos CO decididos/ Nº Processos CO instaurados *100
OE10.MO05.OO10.IMO03	Concluir os processos de contraordenação do âmbito tutela e regulação	65	72	5	%	% processos contraordenação decididos	Nº Processos CO decididos/ Nº Processos CO instaurados *100

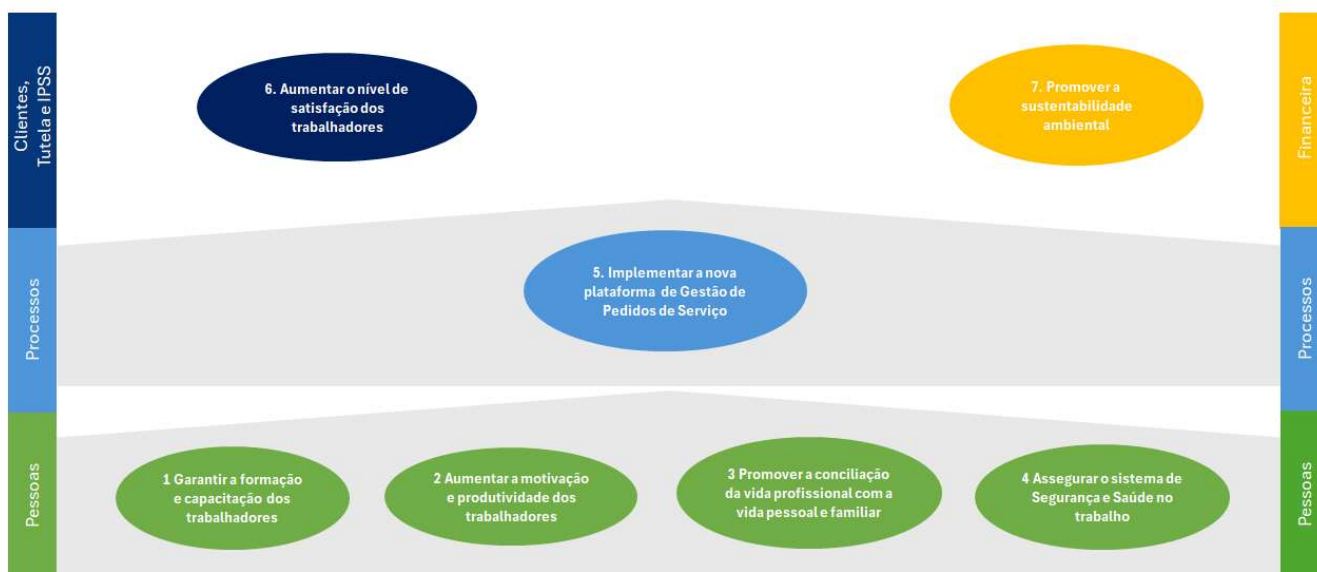
MAPA OPERACIONAL 06

Desenvolver pessoas

Objetivos Operacionais

1. Garantir a formação e capacitação dos trabalhadores
2. Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores
3. Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar
4. Assegurar o sistema de Segurança e Saúde no trabalho
5. Implementar a nova plataforma de gestão de pedidos de serviço
6. Aumentar o nível de satisfação dos trabalhadores
7. Promover a sustentabilidade ambiental

MO 06 - Desenvolver pessoas



Identificador	Atividade	2025			Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
		C	S	T			
OE01.MO06.OO01.IMO01	Assegurar a execução do plano de formação anual do ISS	70	80	5	%	Taxa execução Plano Formação	Nº ações realizadas/ Nº ações previstas *100
OE01.MO06.OO01.IMO02	Garantir a administração de formação aos trabalhadores	80	90	6	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100
OE01.MO06.OO01.IMO03	Implementar a plataforma moodle para realização de formação e-learning e definição do modelo de gestão de conteúdos	50	60	5	%	% conteúdos formação na moodle	Nº conteúdos formação na moodle/ Nº conteúdos identificados *100
OE02.MO06.OO02.IMO01	Assegurar a resposta a pedidos de apoio ou de informação	87	96	5	%	% respostas asseguradas no prazo	Nº respostas no prazo / Nº respostas dadas*100
OE02.MO06.OO02.IMO02	Promover a retenção de talentos	50	60	5	%	% trabalhadores com entrevista de saída	Nº trabalhadores com entrevista de saída/Nº trabalhadores que saem do ISS*100
OE02.MO06.OO03.IMO01	Flexibilizar a prestação de trabalho	90	99	5	%	% pedidos concluídos no prazo	Nº pedidos analisados no prazo/ Nº pedidos *100
OE02.MO06.OO03.IMO02	Executar o Plano de Implementação do Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, de acordo com a norma 4552:2022	90	100	5	%	Taxa execução projeto Conciliar+	Nº etapas concluídas/Nº etapas previstas*100
OE02.MO06.OO04.IMO01	Garantir a realização de consultas de medicina do trabalho	80	90	5	%	% trabalhadores com consulta medicina trabalho	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100
OE02.MO06.OO04.IMO02	Realizar acompanhamentos psicossociais	85	95	5	%	% trabalhadores com acompanhamento psicossocial	Nº trabalhadores com acompanhamento/ Nº pedidos *100
OE02.MO06.OO05.IMO01	Implementar a plataforma de gestão de pedidos de serviço	6	4	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE02.MO06.OO06.IMO01	Assegurar o cumprimento do prazo para a aplicação do inquérito de satisfação dos trabalhadores	12	10	0	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão
OE02.MO06.OO06.IMO02	Garantir uma taxa de participação elevada no	44	50	5	%	Taxa resposta ao inquérito de satisfação dos trabalhadores	Nº trabalhadores que responderam ao inquérito/Nº

Identificador	Atividade	2025 C	2025 S	2025 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
	inquérito de satisfação dos trabalhadores						trabalhadores em exercício de funções no ISS*100
OE02.MO06.OO06.IMO03	Desenhar e implementar ações de melhoria nos espaços físicos	70	80	5	%	% melhorias implementadas nos espaços físicos	Nº melhorias implementadas/Nº melhorias identificadas*100
OE02.MO06.OO07.IMO01	Adotar comportamentos sustentáveis no consumo de papel	3	5	1	%	Taxa variação no consumo de papel	(1-(Quantidade papel consumida em N/ Quantidade papel consumida em N-2)) *100
OE02.MO06.OO07.IMO02	Adotar comportamentos sustentáveis no consumo de eletricidade	5	8	1	%	Taxa variação no consumo de energia	(1-(Consumo eletricidade em N/ Consumo de eletricidade em N-1)) *100
OE04.MO06.OO07.IMO03	Implementar a assinatura digital com atributos profissionais do ISS	4	2	1	Mês	Mês conclusão	Mês conclusão

