

Ciclo de Gestão

2023

Designação do Serviço/Organismo:

Instituto da Segurança Social, I.P.

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Desenvolver as pessoas	OE7: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
OE2: Modernizar os espaços e as ferramentas	OE8: Reforçar o modelo de gestão de risco
OE3: Incrementar o sistema de gestão da qualidade	OE9: Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto
OE4: Melhorar relações com partes interessadas	OE10: Garantir o direito à proteção social
OE5: Otimizar a atribuição de prestações	OE11: Assegurar a cobrança de contribuições
OE6: Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações	OE12: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA PESO: 15%

OP1: Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais PESO: 40%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1 Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI	55%	51%	45%	46%	40%	5 pp	60%	40%	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100			
Ind.2 Nº dias para assinatura dos contratos do PRR	-	-	-	-	148	10 dias	127	25%	Nº dias para assinatura dos contratos			
Ind.3 Taxa de execução financeira dos programas de investimento	-	-	-	-	10%	1 pp	12%	35%	Valor Executado / Valor Aprovado *100			

Taxa de Realização do OP1 0%

OP2: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional PESO: 60%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4 Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.524	5.776	5.500	6.194	7.000	300	7.700	30%	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes			
Ind.5 % contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	97%	99%	95%	98%	90%	8 pp	99%	40%	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100			
Ind.6 Taxa convocatórias SVIT	-	-	-	-	90%	2 pp	100%	30%	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100			

Taxa de Realização do OP2 0%

EFICIÊNCIA PESO: 40%

OP3: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos PESO: 5%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7 % dívida participada	100%	98%	75%	88%	90%	5 pp	100%	100%	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100			

Taxa de Realização do OP3 0%

OP4: Assegurar respostas mais ágeis e claras PESO: 5%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8 Taxa resolução no 1º contacto	-	-	-	-	70%	5 pp	77%	30%	Nº contactos resolvidos / Nº Contactos *100			
Ind.9 Grau execução projeto e-clic: Canal Único	-	-	-	-	115%	5 pp	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 100			
Ind.10 Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	-	-	115%	5 pp	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 101			
Ind.11 Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	100%	90%	100%	90%		100%	40%	(Nº medidas concluídas / Nº de medidas previstas) *100			

Taxa de Realização do OP4 0%

OP5: Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores PESO: 30%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12 % trabalhadores com formação	48%	78%	65%	82%	65%	6 pp	78%	40%	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100			
Ind.13 % trabalhadores com potencial avaliado	-	-	-	-	65%	5 pp	100%	30%	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100			
Ind.14 % trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	63%	95%	90%	95%	80%	5 pp	108%	30%	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100			

Taxa de Realização do OP5 0%

OP6: Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar PESO: 30%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.15 % pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.16 % pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	40%	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.17 % pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos mobilidade intra-SS analisados no prazo / Nº pedidos *100			

Taxa de Realização do OP6 0%

OP7: Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ PESO: 60%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.18 Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	-	-	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Ind.19 Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	-	-	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			

Taxa de Realização do OP7 0%

QUALIDADE												Peso:	45%
OP8: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)												Peso:	24%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.20	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	-	-	84%	2 pp	100%	75%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.21	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2 pp	100%	15%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.22	% requerimentos para a inclusão (PSI/ECI/BD) deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2 pp	100%	10%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Taxa de Realização do OP8												0%	
OP9: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)												Peso:	19%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.23	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	-	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.24	% requerimentos CSI deferidos no prazo	86%	84%	85%	84%	85%	2 pp	100%	40%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.25	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	-	-	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Taxa de Realização do OP9												0%	
OP10: Melhorar as interações com os parceiros relevantes												Peso:	57%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.26	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,3	3,5	3,5	3,6	0,3	4	30%	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço			
Ind.27	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	-	94%	85%	96%	85%	2 pp	95%	30%	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4 / Nº respostas * 100			
Ind.28	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	-	-	3,6	0,3	4	20%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes			
Ind.29	Nº dias implementação: Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	-	-	-	-	251	5 dias	225	20%	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])			
Taxa de Realização do OP10												0%	
Objetivos Operacionais vs Estratégicos matriz de enquadramento													
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10	OE11	OE12	
Objetivo Operacional 1							●						
Objetivo Operacional 2							●		●			●	
Objetivo Operacional 3							●				●		
Objetivo Operacional 4					●				●				
Objetivo Operacional 5	●	●	●										
Objetivo Operacional 6	●												
Objetivo Operacional 7	●												
Objetivo Operacional 8									●	●			
Objetivo Operacional 9									●	●			
Objetivo Operacional 10				●					●				
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final			Peso dos objetivos no respetivo parâmetro			Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes
Eficácia							100%						
OP1	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais			15%			40%			6%			
OP2	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional						60%			9%			
Eficiência							70%						
OP3	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						5%			2%			
OP4	Assegurar respostas mais ágeis e claras						5%			2%			
OP5	Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores			40%			30%			12%			Relevante
OP6	Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar						30%			12%			Relevante
OP7	Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ						30%			12%			Relevante
Qualidade							100%						
OP8	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)						24%			11%			Relevante
OP9	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)			45%			19%			9%			
OP10	Melhorar as interações com os parceiros relevantes						57%			26%			Relevante
Total				100%			São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			72%			

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2023 (só considerados feriados)			228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	912	80		0	0		0%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	906	206.568	14.496		0	0		0%	0,00%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.394	773.832	40.728		0	0		0%	0,00%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		-	-	
Assistente Técnico	8	4.028	918.384	32.224		0	0		0%	0,00%	
Assistente Operacional	5	437	99.636	2.185		0	0		0%	0,00%	
		8.769	1.999.332	89.713	0	0	0	0	0%	0,00%	
RECURSOS FINANCEIROS											
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)					
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	432.741.690,00	0,00	0,00		0%	-					
Despesas c/Pessoal	253.153.216,00				0,00%	-					
Aquisições de Bens e Serviços	178.002.474,00				0,00%	-					
Outras despesas correntes	1.586.000,00				0,00%	-					
Despesas de Capital	0,00										
Orçamento de Projetos (Investimento)	21.238.700,00	0,00	0,00		0%	-					
Despesas correntes	0,00										
Despesas de capital	21.238.700,00				0,00%	-					
Outras	28.460.967.479,00				0%	-					
Total	28.914.947.869,00	0,00	0,00	0,00	0%	-					

EXPRESSIONE QUALITATIVA DA AVALIACAO DOS SERVICOS			
A avaliacao final do desempenho dos servicos e expressa qualitativamente pelas seguintes mencoes:-			
a) Desempenho bom , atingiu todos os objetivos, superando alguns			
b) Desempenho satisfatorio , atingiu todos os objetivos, ou os mais relevantes;			
c) Desempenho insuficiente , nao atingiu os objetivos, mais relevantes.			
QUAR 2023			
	Peso dos parametros na avaliacao final	Peso dos objetivos no respectivo parametro	Peso de cada objetivo na avaliacao final
Eficia	15%		
OP1		40%	6,0%
OP2		60%	9,0%
Efitecia	40%		
OP3		5%	2,0%
OP4		5%	2,0%
OP5 (Relevante)		30%	12,0%
OP6 (Relevante)		30%	12,0%
OP7 (Relevante)		30%	12,0%
Qualidade	45%		
OP8 (Relevante)		24%	10,8%
OP9		19%	8,6%
OP10 (Relevante)		57%	25,7%
Avaliacao final	100%		100,0%
OBS: Para este efeito, s3o considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuicao para a avaliacao final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			72%

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 2)	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais
Dimensão/perspetiva	EFICÁCIA
Indicador 1 (Ind 1)	Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI
Descrição:	Acompanhamento técnico às respostas sociais, Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção e de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM.
Fórmula de Cálculo:	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100
Meta global por UO:	40%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	60%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo), Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede) e disponibilidade de viaturas. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	Sharepoint DDS.
Indicador 2 (Ind 2)	Nº dias para assinatura dos contratos do PRR
Descrição:	Análise das candidaturas e assinatura dos contratos do PRR
Fórmula de Cálculo:	Nº dias para assinatura dos contratos
Meta global por UO:	148
Tolerância:	10 dias
Valor crítico:	127
Métrica:	DIA TRABALHO ("data inicial", dias; [fechados])
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a julho
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SIPRR

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 3 (Ind 3)	Taxa de execução financeira dos programas de Investimento
Descrição:	Implementar as atividades necessárias à execução dos programas: Pares 2, Pares 3 e PRR
Fórmula de Cálculo:	Valor Executado / Valor Aprovado * 100
Meta global por UD:	10%
Tolerância:	± pp
Valor crítico:	12%
Métrica:	Valor pago acumulado nos vários projetos face ao valor aprovado dos vários projetos
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (Número de efetivos, taxas de atribuição às atividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	Folhas de Excel e Sistema de Informação do PRR.

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 2)	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional
Dimensão/ perspectiva	EFICÁCIA
Indicador 4 (Ind 4)	Nº ações de fiscalização a contribuintes
Descrição:	Realizar ações de fiscalização a contribuintes
Fórmula de Cálculo:	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Meta global/ por UC:	7.000
Tolerância:	300
Valor crítico:	7.700
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativa/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo); Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS(SAF), 6.01 Mapa NFBC - Contribuintes
Indicador 5 (Ind 5)	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte face ao total contribuintes estratégicos identificados nas listagens aprovadas periodicamente pelo CO.
Fórmula de Cálculo:	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100
Meta global/ por UC:	90%
Tolerância:	8 pp
Valor crítico:	99%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativa/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS/GE, e Ficheiro Excel

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 6 (Ind 6)	Taxa convocatórias SVT
Descrição:	Assegurar as convocatórias dos processos identificados como convocáveis nos grupos pontualmente definidos. Alvaré o número de convocatórias sobre o número de convocáveis. Âmbito: grupos pontualmente definidos. Progressivo >= 150 dias. Remuneração média >= 40 €.
Fórmula de Cálculo:	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100
Meta global por UD:	90%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração de Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESSWEB(SV) 05.13 (150 dias); SESSWEB(SV) 05.12. (40 €).

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 3)	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos
Dimensão/ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 7 (Ind 7)	% dívida participada
Descrição:	Garantir a participação da dívida ativa em SICC de contribuições e prestações para efeitos de execução fiscal.
Fórmula de Cálculo:	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100
Meta global/ por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SICC\SEF

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 4)	Assegurar respostas mais ágeis e claras
Dimensão/ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 8 (Ind 8)	Taxa resolução no 1º contacto
Descrição:	Este indicador visa apurar a taxa de resolução no primeiro contacto.
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{Nº contactos resolvidos}}{\text{Nº Contactos}} * 100$
Meta global/ por UO:	70%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	77%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Centro de Contacto: Cisco Finesse.
Indicador 9 (Ind 9)	Grau execução projeto e-clc: Canal Único
Descrição:	Execução do projeto e-clc: Canal Único
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{Dias Executados}}{\text{Dias Previstos}} * 100$
Meta global/ por UO:	115%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Cronograma do projeto. Registo das atividades.

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 10 (Ind 10)	Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)
Descrição:	Execução do projeto: Comunica + Simples (escrita clara)
Fórmula de Cálculo:	Dias Executados / Dias Previstos * 100
Meta global por UO:	115%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Semestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativa(s):	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Cronograma do projeto. Registo das atividades.
Indicador 11 (Ind 11)	Taxa de execução das medidas SIMPLEX
Descrição:	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação das medidas
Fórmula de Cálculo:	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	0
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anualmente
Iniciativa(s):	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	Sharepoint SIMPLEX

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 5)	Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores
Dimensão/ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 12 (ind 12)	% trabalhadores com formação
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de trabalhadores com formação. Para monitorização deste objetivo são contabilizadas as participações unívocas em formação dos trabalhadores do IIS. Os dados são extraídos no dia 1 de cada mês no módulo de formação do software GRH pelos serviços. N.º trabalhadores aferido pela média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do IIS.
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores com formação/ N° trabalhadores *100
Meta global por UO:	65%
Tolerância:	6 pp
Valor crítico:	78%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Plano de Formação aprovado. Software GRH, módulo formação
Indicador 13 (ind 13)	% trabalhadores com potencial avaliado
Descrição:	Avaliação do potencial individual.
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores com potencial avaliado/ N° trabalhadores com perfis diferentes *100
Meta global por UO:	65%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Semestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	GRH e Excel

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 14 (Ind 14)	% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho
Descrição:	Realização de consultas de medicina do trabalho.
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores com consulta medicina trabalho/ N° trabalhadores planejados *100
Meta global/ por UO:	80,0%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100,0%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxa de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Excel \ Sharepoint

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 6)	Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar
Dimensão/ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 15 (Ind 15)	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo
Descrição:	Flexibilização na prestação de trabalho, este indicador visa apurar a introdução dos pedidos/autorizações/Recusas na Base de dados dos Recursos humanos. Prazo de referência: 10 dias úteis
Fórmula de Cálculo:	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (Número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	E-mail, Excel, sharpoint, Relatório GRH.
Indicador 16 (Ind 16)	% pedidos horário flexível concluídos no prazo
Descrição:	Flexibilização na prestação de trabalho. Este indicador visa apurar os seguintes âmbitos: jornada contínua, meia jornada, turnos. Prazo de referência: 10 dias úteis
Fórmula de Cálculo:	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (Número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	GRH e Nexus.

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 17 (Ind 17)	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de os trabalhadores do ISS, IP que têm resposta célere ao seu pedido de mobilidade interna.
Fórmula de Cálculo:	$\frac{N^{\circ} \text{ pedidos mobilidade intra-SS analisados no prazo}}{N^{\circ} \text{ pedidos}} * 100$
Meta global/ por UC:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno ocorre para a preservação das atribuições e competências do Instituto. Implica a aquisição dos serviços de Medicina do Trabalho. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	E-mail, Excel, Relatório GSH.

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 7)	Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ
Dimensão/ perspectiva	Eficiência
Indicador 18 (Ind 18)	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de trabalhadores internos inscritos no Centro Qualifica Administração Pública do MTSSS.
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores inscritos no CDAPMTSSS/ N° trabalhadores com necessidades de qualificação *100
Meta global por UO:	30%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (numero de efectivos, taxas de afectação as actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Manual Ferramentas de recolha de dados de monitorização
Indicador 19 (Ind 19)	Taxa trabalhadores presentes em sessões CDAPMTSSS
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de trabalhadores de serviços de limpeza, de segurança e do CCD presentes em sessões do Centro Qualifica Administração Pública do MTSSS .
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores presentes em sessões CDAPMTSSS/ N° trabalhadores com necessidades de qualificação *100
Meta global por UO:	30%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (numero de efectivos, taxas de afectação as actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Manual Ferramentas de recolha de dados de monitorização

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP #)	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)
Dimensão/ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 20 (Ind 20)	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOI, PAR) deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo. Agrega as prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo/ N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	84%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico :	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESS/FPF; SESS/DES; SESS/PP
Indicador 21 (Ind 21)	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI e Abono no prazo. Prazo: RSI 30 dias; Abono 25 dias.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo/ N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico :	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SESSWEB/FA/DS.17.01

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 22 (Ind 22)	% requerimentos para a inclusão (PS)/EC/BD) deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de Prestação Social Inclusão, Estatuto Cuidador Informal e Bonificação Deficiência deferidos no prazo. Prazo: PS - 50 dias; EC - 20 dias; SACI - 40 dias; BD - 30 dias.
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{N}^\circ \text{ requerimentos deferidos no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ requerimentos deferidos}} * 100$
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por sua turne contribui para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESSWEB (GAD) ; SESSWEB(EC) ; 06.05; SESSWEB(PFA) ; 05.17.01

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 9)	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)
Dimensão/ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 23 (Ind 23)	% requerimentos deferidos no prazo (períodos de velhice, invalidez e sobrevivência)
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e a sua conclusão. Prazo: períodos de velhice e invalidez e sobrevivência 60 dias.
Fórmula de Cálculo:	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativa(s):	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESWEB/SIP
Indicador 24 (Ind 24)	% requerimentos CSI deferidos no prazo
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e o deferimento. Prazo: 30 dias.
Fórmula de Cálculo:	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativa(s):	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software , hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESO/CSI_0718b_30d

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 25 (Ind 25)	% requerimentos Pensão Social Veículo deferidos no prazo
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e a sua conclusão. Prazo: 60 dias
Fórmula de Cálculo:	$\frac{\text{N}^\circ \text{ requerimentos deferidos no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ requerimentos deferidos}} * 100$
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativa/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução dos atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESSWEB/SP

Memória descritiva - QUAR 2023

Objetivo operacional (OP 19)	Melhorar as Interações com os parceiros relevantes
Dimensão/ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 26 (Ind 26)	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Descrição:	Mede o grau de satisfação dos Cidadãos e das Empresas relativo à qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico). O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado: presencial, email e telefónico).
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Meta global/ por UD:	3,6
Tolerância:	0,3
Valor crítico:	4,0
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2023)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).
Indicador 27 (Ind 27)	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado
Descrição:	Avalia a % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (mín) e 5 (máx)
Fórmula de Cálculo:	N° respostas com pontuação maior ou igual a 4 / N° respostas * 100
Meta global/ por UD:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	95%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2023)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).

Memória descritiva - QUAR 2023

Indicador 28 (Ind 28)	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes
Descrição:	Inquérito anual a amostra aleatória de parceiros mais relevantes (a identificar).
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes
Meta global por UO:	3,6
Tolerância:	0,3
Valor crítico:	4,0
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/Ações:	Cumprimento da Lei. Aterido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de avaliação de satisfação aos parceiros mais relevantes.
Indicador 29 (Ind 29)	Nº dias implementação: Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social
Descrição:	Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social, com o objetivo de divulgar junto da população mais jovem o que é a Segurança Social.
Fórmula de Cálculo:	DIATRABALHO("data inicial", dias; [feriados])
Meta global por UO:	251
Tolerância:	5 dias
Valor crítico:	225
Métrica:	Dias (C: 251 dias, 31/12/2023; S: 25 dias, 30/11/2023)
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Anual de janeiro a maio.
Iniciativas/Ações:	Cumprimento da Lei. Aterido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Data de entrega do livro infantojuvenil para publicação.

Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Objetivos Estratégicos/Eixos de Intervenção do MTSS 2020-2023 (*) (**)	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
	Objetivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 (**)	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 (**)
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e Evasão Contributiva	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e Evasão Contributiva	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RI
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RI
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e Evasão Contributiva	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	RD	OP6: Desenvolver o potencial humano	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Fortalecer o acompanhamento integrado e de proximidade [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Fortalecer o acompanhamento integrado e de proximidade [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e Evasão Contributiva	RI
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RI
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RI
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXI Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD

(*) Programa do XXI Governo Constitucional/GOP 2020-2023/ Outros documentos políticos setoriais/ OE do MTSS 2020-23

(**) RD – Evidência de relação direta

RI – Evidência de relação indireta

(**) A atualizar quando conhecidos os Eixos Estratégicos que enquadram as áreas de intervenção do ministério.