Relatório de Atividades 2015

Instituto da Segurança Social, IP

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

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades 2015	
Propriedade	Instituto da Segurança Social, IP	
Autor	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão	
Coordenação	Tânia Fernandes	
Equipa técnica	Carlos Palma Joana Toscano Nuno Gomes	Nuno Rosa Susana Silva
Morada	Av. República, n.º 4, 3º 1069-062 Lisboa	
E-mail:	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
Site	www.seg-social.pt	
Data	28 de abril de 2016	v1.0

ERRATA

Tendo sido detetado que os valores da despesa com subsídio de doença no ano de 2015 se encontram incorretos por incluírem os valores da Regiões Autónomas, retifica-se o Quadro 3 - Subsídio por Doença, nos termos do quadro seguinte:

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: Nº e milhares de euros

Doença	2014		2015		Variação (2014 - 2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	17.463	19.313	19.069	21.568	9,2%	11,7%
Subsídio Doença	457.633	358.805	515.163	398.868	12,6%	11,2%
Subsídio Doença por Tuberculose	916	2.744	934	2.967	2,0%	8,1%
Subsídio Doença Profissional	5.746	19.665	7.730	26.798	34,5%	36,3%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 1 fevereiro 2016**

Saída:00100 2002'19

GABINETE DE ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO

C/c
Sr. Presidente do ISS, IP
Dr. Rui Fiolhais

Exmo. Senhor
Dr. Carlos Pinto
Chefe do Gabinete de Sua Excelência a
Secretária de Estado da Segurança Social

Praça de Londres, 2, 17º andar
1049 – 056 LISBOA

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência

ASSUNTO: **ISS, IP – Instituto da Segurança Social - Pareceres com análise crítica relativos aos Relatórios de Auto-avaliação de desempenho do serviço de 2015, 2016 e 2017**

De acordo com o artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, no âmbito das atribuições deste Gabinete enquanto serviço competente em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, junto se remetem pareceres com análise crítica da autoavaliação constante dos **Relatórios de Atividades** do ***Instituto da Segurança Social, I.P.*** dos anos em análise.

Com os melhores cumprimentos,

O Diretor Geral

(José Luís Albuquerque)

GABINETE DE ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO

Parecer	*Despacho*
	Concord. AGSESS, c/c ao ISS. O Diretor-Geral (José Luís Albuquerque) 18 Fev 19

INFORMAÇÃO/PROPOSTA N.º 19/2019-EPACOA DATA: 13.02.2019

ASSUNTO: **Parecer com análise crítica da Autoavaliação do Desempenho de 2015 do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP)**

De acordo com o artigo 17º a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, compete ao GEP, serviço com competências em matéria de avaliação de serviços no âmbito da avaliação de desempenho dos organismos do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, emitir parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos serviços do ministério.

Da análise do Relatório de Auto-Avaliação de 2015 do ISS, IP verificou-se que, por um lado, no cálculo das taxas de realização não tinha sido utilizada a fórmula de cálculo indicada no Documento Técnico n.º1/2010 do GP CCAS e, por outro lado, não tinham sido considerados os resultados dos objetivos 1 e 4 na avaliação final do organismo, apesar de não ter sido solicitada a anulação dos mesmos durante a execução do ciclo de gestão em análise. Desses factos foi questionado o Instituto, por correio eletrónico, em 19 de dezembro p.p., mensagem que se anexa. Na resposta recebida em 25 de janeiro p.p., também anexa, são apresentadas justificações para os desvios que resultaram em incumprimento do objetivo 1 e desvio excessivo no caso do objetivo 4:

- **Objetivo 1 – *"assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais",*** com dois indicadores que se referem à elaboração dos respetivos relatórios de acompanhamento. De acordo com justificação recebida, com a publicação do Decreto-Lei n.º172-A/2014, de 14 de novembro, as Instituições Particulares de Solidariedade Social ficaram "*obrigadas a adequar os seus estatutos ao disposto* [no diploma] ", no prazo máximo de um ano após a entrada em vigor

do referido D.L., tendo as Unidades de Desenvolvimento Social dos Centros Distritais programado *"a sua atividade prevendo a receção ao longo do ano dos Estatutos revistos das IPSS, com vista à emissão do competente parecer"*. Refere o ISS que *"Pese embora inúmeros contactos por parte dos Centros distritais junto das instituições para a entrega dos estatutos revistos nos termos legais, foi apenas no último quadrimestre do ano 2015 que as IPSS entregaram os estatutos nos respetivos distritais (...) foi necessário, em curto intervalo de tempo e com um elevado volume processual, deslocar todos os técnicos afetos a esta área para a análise e verificação da conformidade dos estatutos à lei (...)* [sendo que] *apesar dos esforços das equipas no mês de dezembro não foi possível recuperar o atraso"* concluindo que *"o incumprimento do referido objetivo ficou a dever-se a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do OB1";*

- **Objetivo 4 – *"aumentar a taxa de atendimentos por marcação"***, com um único indicador. Este objetivo/indicador teve um resultado com um desvio excessivo face à meta e ao próprio valor crítico, com uma taxa de realização de 790,3%. Refere o ISS que *"para este resultado contribuíram dois aspectos essenciais não previstos em sede de planeamento para 2015: a abertura de 9 serviços de atendimento por marcação em 2015 e o crescimento das marcações via portal da segurança social. Paralelamente, 8 dos serviços passaram a efetuar atendimentos exclusivamente por marcação."* Acrescentam ainda que *"as metas estabelecidas (...) basearam-se no resultado obtido em 2013 e nos resultados apurados até setembro de 2014 (...) com base nestes dados, em outubro de 2014 registava-se um crescimento de 6% no número de atendimentos realizados por marcação face a 2013"*

Na sequência das fundamentações apresentadas, e não tendo sido solicitado pelo ISS, IP a alteração ao QUAR/2015 durante a execução do ciclo de gestão, como já referido, justificando nomeadamente pelo facto de o conhecimento total dos impactos no cumprimento dos referidos objetivos só ter acontecido no último trimestre do ano, vem o ISS, IP solicitar *"a exclusão de 2 objetivos operacionais, assente na justificação que antecede* [email referido, de 25 de janeiro] *por considerar que as causas do incumprimento se fundamentam em causas externas não controláveis pelo ISS, IP"*, reforçando ainda que *"por tal, devem ser superiormente atendíveis"*. Contudo, considerando que a reformulação acima explicitada só foi apresentada aquando do Relatório de Atividades do ISS, IP, com a anulação dos dois objetivos aquando da auto-avaliação, e não *"logo que conhecidos os factos supervenientes não previsíveis que justifiquem a impossibilidade ou a não necessidade de prossecução dos objetivos previstos e/ou que aconselhem à sua reformulação total ou parcelar"*, conforme indicação da DGAEP (Ofício Circular n.º13/GDG/08), e não

existindo outro situação de exceção que possa ser invocada, **não estão reunidas as condições objetivas que permitam dar parecer favorável às referidas alterações/anulações de objetivos no fim do ciclo anual de gestão.**

Neste sentido, a avaliação quantitativa dos resultados, tendo em consideração todos os objetivos do QUAR/2015 aprovado pela tutela, está reflectida no quadro seguinte, com identificação dos objetivos relevantes conforme indicados pelo ISS, IP no aditamento de 25 de janeiro p.p.:

Avaliação Final Quantitativa (%)	249,5							
	Ponderação	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Peso relativo Objetivo na Avaliação	Relevantes (>50% peso e objetivos)
Parâmetro de Eficácia	0,30					125,7		
Objetivo 1	**0,33**					**97,1**	**10,0%**	
Indicador 1.1 (1)	0,88	55	0	60	53,6	97,4		
Indicador 1.2 (2)	0,12	50	0	60	47,5	94,9		
Objetivo 2	**0,33**					**154,8**	**10,0%**	x
Indicador 2.1.(3)	0,33	7.735	300	8.509	8.612,0	128,3		
Indicador 2.2.(4)	0,33	34	2	37,4	42,1	159,9		
Indicador 2.3 (5)	0,33	80	0	85	95,2	176,2		
Objetivo 3	**0,33**					**125,0**	**10,0%**	x
Indicador 3.1 (6)	1,00	175	10	200	200,0	125,0		
Parâmetro de Eficiência	0,30					98,5		
Objetivo 4	**0,50**					**790,3**	**15,0%**	x
Indicador 4.1. (7)	1,00	10	1	13	92,8	790,3		
Objetivo 5	**0,50**					**206,7**	**15,0%**	x
Indicador 5.1 (8)	1,00	50	0	55	71,3	206,7		
Parâmetro de Qualidade	0,40					60,5		
Objetivo 6	**0,20**					**217,5**	**8,0%**	x
Indicador 6.1 (9)	0,30	80	0	85	99,6	197,9		
Indicador 6.2 (10)	0,40	40	0	45	65,4	227,1		
Indicador 6.3 (11)	0,30	100	10	115	174,6	224,3		
Objetivo 7	**0,20**					**121,1**	**8,0%**	
Indicador 7.1 (12)	0,55	85	0	90	93,6	143,1		
Indicador 7.2 (13)	0,45	80	0	85	75,3	94,2		
Objetivo 8	**0,20**					**124,7**	**8,0%**	
Indicador 8.1 (14)	0,52	47	0	42	47,0	100,0		
Indicador 8.2 (15)	0,33	63	0	56	47,0	157,1		
Indicador 8.3 (16)	0,15	80	0	88	92,5	139,1		
Objetivo 9	**0,20**					**120,9**	**8,0%**	
Indicador 9.1 (17)	1,00	95	0	99	98,3	120,9		
Objetivo 10	**0,20**					**118,8**	**8,0%**	
Indicador 10.1 (18)	1,00	3,6	0	4,0	3,9	118,8		

1. Parecer com análise crítica

O presente parecer foi elaborado com base no já exposto acima e da restante fundamentação exposta em anexo e da qual ressaltam como principais conclusões na análise dos resultados do QUAR 2015 do ISS, IP:

- Na avaliação final do QUAR 2015 o Instituto **atingiu uma taxa de realização de 243,4%** superando os 3 parâmetros: Eficácia com um grau de execução de 125,7%, Eficiência com 498,5%, e o Parâmetro da Qualidade com 140,6%.

- Da análise ao desempenho dos 3 objetivos operacionais do **parâmetro da eficácia**, com uma ponderação de 30% a contribuir para a avaliação final, foram superados dois – **objetivo 2 – *"Assegurar a eficácia da fiscalização a contribuintes e beneficiários"***, com 3 indicadores superados, com 154,8% de taxa de realização do objetivo; **objetivo 3 – *"Garantir a recuperação de valores indevidos"***, com um indicador, com uma taxa de realização de 125%. Sobre a superação excessiva do objetivo 2 refere o ISS, IP que as *"o montante atingido nesta meta é sempre bastante aleatório, dado que depende do nível de irregularidade detetado e não diretamente do esforço desenvolvido, visto que pode fiscalizar-se muitas EE e não se detectarem irregularidades geradoras de apuramentos de contribuições, do mesmo modo que se pode fiscalizar um número reduzido de EE e detetar-se montantes elevados de contribuições não declaradas perante a SS"*. De referir que considerando o peso relativo destes objetivos na avaliação global, 15% cada, e conforme indicação do ISS, IP, consideram-se objetivos relevantes. O não cumprimento do Objetivo 1, com uma taxa de 97,1%, já foi justificado acima.

- Relativamente ao **parâmetro da Eficiência** foram avaliados os resultados de dois objetivos: com um indicador, o **objetivo 5 – *"Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira"***, que foi superado com uma taxa de 206,7%. Sobre o desvio excessivo na superação deste objetivo é referido no RAA que *"a estabilização do indicador e a monitorização com periodicidade trimestral permitiu o acompanhamento do comportamento dos distritos de forma a se superar a meta estabelecida. A superação excessiva do indicador ficou a dever-se, por um lado, a um acompanhamento eficaz por parte dos Gestores do Contribuinte e, por outro lado, à diminuição do número total de contribuintes em carteira face ao ano trasato"*. O objetivo 4 também foi superado com um desvio muito excessivo, taxa de realização de 790,3%, já explicado acima. Considerando o peso de 15% de cada um destes objetivos, e de acordo com a indicação do ISS, IP, estes também são objetivos relevantes.

- O **parâmetro da Qualidade** atingiu uma taxa de realização de 140,6% correspondendo à superação dos cinco objetivos, sendo só um dos objetivos deste parâmetro relevante. Dos cinco objetivos quatro têm superações abaixo de 125% (valor referência) e no RAA o Instituto apresenta justificações para a superação com desvio excessivo do **objetivo 6 – *"Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação"***, com três indicadores com taxas de realização a rondar ou acima dos 200% e uma taxa de realização do objetivo de 217,5%: *"ficou a dever [se] a um volume de formação extraplano não previsto (nos meses de novembro e Dezembro), por força da entrada em funcionamento da Nova Plataforma da Segurança Social Direta"*.

Face ao exposto acima, com base nos resultados do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do ano de 2015 do Instituto da Segurança Social, IP (ISS,IP) e na informação adicional constante da autoavaliação que integra o Relatório de Atividades de 2015, com respectiva fundamentação técnica anexa, considerando os critérios constantes do artigo 18º da referida Lei, ao Instituto da Segurança Social, IP, (ISS,IP) do MTSSS **deverá ser atribuída a avaliação de *Desempenho satisfatório***, considerando que *"atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes"*, concordando-se com a menção proposta em sede de autoavaliação do serviço **na fundamentação adicional de 25 de janeiro p.p.**

À consideração superior,

A CHEFE DE EQUIPA

Isabel Matias

(*Isabel Matias*)

Anexo:

✓ Fundamentação técnica do parecer do GEP – Ficha técnica

ANEXO

Fundamentação técnica do parecer do GEP

FICHA TÉCNICA

Ministério	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Entidade avaliadora	GEP – Gabinete de Estratégia e Planeamento
Entidade avaliada	Instituto da Segurança Social, IP (ISS,IP)
Natureza	Instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.
Tutela	Secretaria de Estado da Segurança Social
Missão	O ISS, IP tem como missão garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.
Ano em avaliação	2015
Período em que decorreu a análise crítica da autoavaliação	Julho 2016. Revisto em Fevereiro de 2019
Menção proposta pelo dirigente máximo na Autoavaliação	1ª Avaliação proposta Bom mas revista para Satisfatório
Parecer do GEP/Proposta de Menção	Concordante/Satisfatório
Análise crítica: Fundamentação / Constatações	
• Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	Dos 10 objetivos operacionais 9 foram superados e 1 não foi cumprido do parâmetro de eficácia. Na análise por indicadores verifica-se a superação de 14, o cumprimento de 1 e o não cumprimento de 3. São apresentadas justificadas para os incumprimentos bem como para as superações com desvios excessivos no RAA (ponto 2.3. do Capítulo 2, pp. 120 a 124) e na Informação adicional no email de 25 de janeiro de 2019.
• Revisão de objetivos, indicadores ou metas	Não. O ISS, IP excluiu da auto-avaliação dois objetivos do QUAR aprovado. No aditamento de 25 de janeiro p.p. propõe e justifica a anulação desses objetivos, apresentando *"causas externas não controláveis pelo ISS, IP"*, contudo considera-se que as mesmas, sendo atendíveis, não foram apresentadas em tempo oportuno, antes do final do ciclo anual de gestão.
• Verificação da informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)	

a) Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados pelo Organismo	Referem que *"nos últimos 3 anos foram avaliados de forma sistematizada os 3 canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento":* presencial, telefone e e-mail da Segurança Social Direta – SSD. Sobre o modelo utilizado salientam que *"num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS"* apresentam os resultados agregados dos 3 questionários, tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total: num índice de satisfação ponderado dos 3 canais de atendimento atingem um índice de satisfação global de 4. O questionário com maior representatividade foi o de atendimento presencial, 6.548 respostas, depois do correio eletrónico com 2.323 respostas e o atendimento do centro de contacto obteve 395 respostas. (pp. 128 a 134)
b) Avaliação do sistema de controlo interno	Sim. A avaliação do Sistema de Controlo Interno é realizada de acordo com o Modelo Anexo A do Documento Técnico N.º1/2010 do GT CCAS – Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais (Anexo 4 do RAA, com todas as respostas afirmativas). No ponto 3.4 do RAA do Capítulo 1 (pp.86 a 106) são descritas várias áreas relativas aos sistemas de controlo interno (PPRCIC, sistemas de informação, sistema de gestão da qualidade, Plano de auditorias, gestão financeira).
c) Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes	Sim. No Capítulo 2 do RAA são analisados e justificados os resultados dos objetivos do QUAR (pp. 113 a 124). No capítulo 4, com a avaliação final, também há uma breve análise dos resultados e de alguns indicadores do Sistema da Segurança Social (pp.145 a 154). De referir ainda o ponto 3 do Capítulo 1 do RAA que têm uma análise da atividade por áreas de Missão (pp. 26 a 68).
d) Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetaram os resultados a atingir	Sim. O ISS, IP faz uma monitorização mensal dos projetos inscritos no PAISS que permite identificar os desvios e definir ações correctivas. O ponto 2.4. do Capítulo 2 apresenta *"uma análise sucinta das ações correctivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projetos que integram o QUAR do ISS, IP 2015"*. No ponto 6 – Resultados da implementação do Modelo de excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management) são apresentadas várias ações setoriais e projetos, implementados ou a implementar, orientados para a melhoria dos serviços, no âmbito do Projeto COMPROMISS – Compromisso para a Excelência, que assenta

	em princípios de Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência da EFQM, e que "*abrangeu todos os seus processos, projetos e iniciativas, num exercício reflexivo de autoavaliação e melhoria*": trata-se de um processo, em várias fases, iniciado em 2010, que conduziu ao reconhecimento no 1.º Nível de Excelência da EFQM, o *Committed to Excellence,* com um novo exercício de autoavaliação em 2013 e implementação de Ações de Melhoria em 2015, conforme explicitadas nas pp. 137 e 138, em que para a sua implementação "*foram realizadas várias sessões de formação-ação com os técnicos das áreas responsáveis pela respetiva implementação*".
e) Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação	Ponto 7 do Capítulo 2 do RAA: refere a apresentação a candidaturas a prémios de reconhecimento externo, considerando que "*constitui-se por um lado como uma poderosa ferramenta de melhoria contínua, e por outro, como um instrumento para a motivação e satisfação dos colaboradores, através do reconhecimento externo das boas práticas desenvolvidas no instituto.*" Refere que também procedeu à recolha de Boas Práticas para a Rede Comum de Conhecimento (RCC) da Administração Pública, que é um projecto da Agência de Modernização Administrativa (AMA), sob a tutela da presidência do Conselho de Ministros, tendo sido aprovadas 2: "*Visita por Marcação Prévia (VMP)*" e "*Atendimento Automático (IVR Self Service)*".
f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço	Não.
• Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)	Sim. Apresentam os resultados, globais e por parâmetros, obtidos pelos centros distritais, no que se refere aos objetivos QUAR (pp. 124 a 126)
• Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º2 art.25.º)	Sim. Os sistemas de controlo são descritos no ponto 3.4. do Capítulo 1 (pp. 86 a 106), conforme já referido acima.
• Coerência entre os elementos do QUAR e outros documentos previsionais legalmente previstos	Sim. No ponto 1 do Capítulo 1 contextualizam e integram a atividade do Instituto nas GOP e outros documentos de planeamento de âmbito nacional. No Capítulo 2 demonstram a integração dos objetivos do QUAR no âmbito do PAISS.
• Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8 e orientações técnicas do CCAS)	A Estrutura apresentada no Relatório de Atividades está em linha com as orientações técnicas emanadas pelo CCAS.
• Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de abril	Data de recepção do relatório no GEP: **13 de maio 2016**

Na sequência do e-mail do GEP do MTSSS, de 19 de dezembro de 2018, procedeu-se à análise da autoavaliação referente ao ano de 2015, tendo em especial atenção:

> "*QUAR 2015: Foram apresentados os resultados de todos os indicadores mas na avaliação final não foram considerados os objetivos 1 e 4. Não tendo sido solicitada qualquer alteração ao QUAR em 2015 durante o ciclo de gestão os mesmos deverão ser considerados na avaliação final, devendo ser justificados os incumprimentos e os desvios excessivos, conforme situações que se verificam nos objetivos em causa.*
>
> *(…)*
>
> *Importa ainda referir, (…), que os cálculos para a taxa de realização deverão ter em consideração as orientações do CCAS (Documento Técnico n.º1/2010 do GP CCAS – Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais) também transpostas para o Guião do GEP de 2010 (pp. 24 a 27), com a fórmula de cálculo que têm em consideração o Valor Crítico nas situações de superação, nomeadamente, ou a necessidade de considerar o valor da meta com o valor da tolerância quando se pretende aferir o cumprimento, o que poderá ter impactos significativos no cálculo das taxas de realização."*

1. Retificação dos cálculos para a Taxa de realização

Conforme indicação do GEP, foram retificadas as fórmulas utilizadas para o cálculo da taxa de realização dos indicadores e parâmetros, sendo aplicadas as fórmulas constantes do Guião do GEP de 2010.

Avaliação Final Quantitativa (%)						243		
	Ponderação	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	Peso relativo Objetivo na Avaliação	Relevantes (>50% peso e objetivos)
Parâmetro de Eficácia	0,30					125,6		
Objetivo 1	0,33					97,1		
Indicador 1.1 (1)	0,88	55	0	60	53,58	97,42		
Indicador 1.2 (2)	0,12	50	0	60	47,47	94,94		
Objetivo 2	0,33					154,8	10,0%	X
Indicador 2.1.(3)	0,33	7.735	300	8.509	8.612,00	128,3		
Indicador 2.2.(4)	0,33	34	2	37,4	42,14	159,8		
Indicador 2.3 (5)	0,33	80	0	85	95,24	176,2		
Objetivo 3	0,33					125,0	10,0%	X
Indicador 3.1 (6)	1,00	175	10	200	200,00	125,0		
Parâmetro de Eficiência	0,30					498,5		
Objetivo 4	0,50					790,3		
Indicador 4.1. (7)	1,00	10	1	13	92,83	790,25		
Objetivo 5	0,50					206,7	15,0%	X
Indicador 5.1 (8)	1,00	50	0	55	71,34	206,70		
Parâmetro da Qualidade	0,40					140,6		
Objetivo 6	0,20					217,5	8,0%	X
Indicador 6.1 (9)	0,30	80	0	85	99,57	197,85		
Indicador 6.2 (10)	0,40	40	0	45	65,42	227,10		
Indicador 6.3 (11)	0,30	100	10	115	174,58	224,30		
Objetivo 7	0,20					121,1	8,0%	
Indicador 7.1 (12)	0,55	85	0	90	93,61	143,05		
Indicador 7.2 (13)	0,45	80	0	85	75,34	94,18		
Objetivo 8	0,20					124,7	8,0%	
Indicador 8.1 (14)	0,52	47	0	42	47,00	100,00		
Indicador 8.2 (15)	0,33	63	0	56	47,00	157,14		
Indicador 8.3 (16)	0,15	80	0	88	92,51	139,09		
Objetivo 9	0,20					120,9	8,0%	
Indicador 9.1 (17)	1,00	95	0	99	98,34	120,88		
Objetivo 10	0,20					118,8	8,0%	
Indicador 10.1 (18)	1,00	3,6	0	4	3,90	118,75		

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

2. Objetivos relevantes

No que respeita aos objetivos relevantes que não se encontravam identificados no QUAR15, de acordo com as regras estabelecidas ["*são considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade)" - Orientação Técnica do CCAS - Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços de 12.01.2009)*], podemos identificar os seguintes:

OB 5 ... Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira..... 30%

OB 2 ... Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários..... 15%

OB 3 ... Garantir a recuperação de valores indevidos 15%

OB 6 ... Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação 8%

3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2015 não foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR. Dos 10 objetivos operacionais, 8 objetivos foram alcançados ou superados. No entanto não foi possível alcançar as metas estabelecidas para os seguintes objetivos operacionais:

a) OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais)

Este objetivo é composto por dois indicadores:

- Ind 1.1 (% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação), e
- Ind 1.2 (% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos).

Em novembro de 2014 foi publicado o Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que estabelece no n.º 4 do art.º 5.º, que "*No prazo máximo de um ano após a entrada em vigor do presente decreto-lei, as instituições particulares de solidariedade social, sob pena de perderem a qualificação como instituições particulares de solidariedade social e o respetivo registo ser cancelado, ficam obrigadas a adequar os seus estatutos ao disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro, e 29/86 de 19 de fevereiro, com a redação dada pelo presente decreto-lei*".

Ora, sendo a competência de instrução do processo da responsabilidade dos Centros Distritais da área da sede da instituição, é obrigatória a emissão de parecer sobre aspetos jurídicos e sociais relevantes e conclusivos, que permitam avaliar se estão reunidas as condições necessárias à efetivação do registo. Após a emissão de parecer pelo Centro Distrital competente, o processo é remetido para a Direção-Geral da Segurança Social para efeitos de análise, decisão e registo.

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

Assim, as Unidades de Desenvolvimento Social (UDSP) dos Centros Distritais, programaram a sua atividade prevendo a receção ao longo do ano dos Estatutos revistos das IPSS, com vista à emissão do competente parecer.

Pese embora inúmeros contactos por parte dos Centros Distritais junto das instituições para a entrega dos estatutos revistos nos termos legais, foi apenas no último quadrimestre do ano 2015 que as IPSS entregaram os estatutos nos respetivos Centros Distritais.

Nos últimos quatro meses do ano, as UDSP foram obrigadas a deslocar os seus recursos do objetivo de trabalho previsto e calendarizado no que respeita ao acompanhamento técnico às instituições e aos estabelecimentos licenciados, para a atividade de análise e emissão de parecer dos estatutos da IPSS.

Com o prazo limite para o registo dos novos estatutos das IPSS estabelecido para 17 de novembro de 2015, foi necessário, em curto intervalo de tempo e com um elevado volume processual, deslocar todos os técnicos afetos a esta área para a análise e verificação da conformidade dos estatutos à lei, antes de os remeter à DGSS, prejudicando os objetivos definidos no início do ano.

Apesar dos esforços das equipas no mês de dezembro não possível recuperar o atraso, o que levou a que as metas propostas de acompanhamento técnico às IPSS (55%) ficasse nos 54% e aos estabelecimentos licenciados (50%) ficasse em 47%.

Assim, o incumprimento do referido objetivo ficou a dever-se a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais), que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR, tendo a sua ponderação sido distribuída pelos OB2 e OB3, dentro do mesmo parâmetro.

b) OB4 (Aumentar a taxa de atendimentos por marcação)

Este objetivo é composto um único indicador - Ind 4.1 (Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior).

Quanto ao OB4 (Aumentar a taxa de atendimentos por marcação), apresenta uma taxa de realização de grau de concretização de 790%. Para este resultado contribuíram dois aspetos essenciais não previstos em sede de planeamento para 2015: a abertura de 9 serviços de atendimento por marcação em 2015 e o crescimento das marcações via portal da segurança social. Paralelamente, 8 dos serviços passaram a efetuar atendimentos exclusivamente por marcação.

Dos 291.333 atendimentos por marcação realizados em 2015, 41.278 (14%) foram marcados através do portal da segurança social e 38.585 (13%) resultam de marcações efetuadas em serviços que foram abertos ao longo de 2015, por necessidade imperiosa e não prevista. Ou seja, 79.863 marcações (27%) não previstos pelos serviços aquando da programação para 2015.

As metas estabelecidas aquando da programação para 2015 (outubro-novembro de 2014) basearam-se no resultado obtido em 2013 e nos resultados apurados até setembro de 2014: 98.896 atendimentos por marcação. Com base nestes dados, em outubro de 2014 registava-se um crescimento de 6% no número de atendimentos realizados por marcação, face a 2013.

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

Ao longo de 2015, a impossibilidade de estabilização da meta em face dos novos serviços que abriram, dos serviços que passaram a realizar atendimentos exclusivamente por marcação e do impacto (logo desde janeiro) das marcações via portal da segurança social, juntamente com o encerramento de alguns serviços de atendimento por marcação, tornou a reprogramação do indicador numa tarefa de difícil conclusão.

Estas oscilações na disponibilização do serviço, que geraram a impossibilidade de reprogramar o indicador, foram originadas pelas movimentações da procura do serviço por parte dos clientes. Considerando, deste modo, a existência de causa exógenas e difíceis de controlar por parte dos serviços do ISS, IP, propõe-se a anulação do objetivo, que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR 2015, tendo a sua ponderação sido afeta ao OB5, dentro do mesmo parâmetro.

4. Proposta de exclusão de indicadores

Na autoavaliação apresentada por este Instituto em sede de RAISS foi proposta a exclusão de 2 objetivos operacionais, assente na justificação que antecede, por considerar que as causas do incumprimento se fundamentam em causas externas não controláveis pelo ISS, IP:

- OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais)
- OB4 (Aumentar a taxa de atendimentos por marcação)

Considerada a exclusão destes 2 objetivos operacionais, o QUAR do ISS, IP 2015 apresenta grau de concretização global de 139%, apresentando um desvio positivo de 39%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

5. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

A avaliação Final quantitativa do QUAR do ISS, IP 2015 foi de 139%, apresentando um desvio positivo de 39%.

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

Avaliação Final Quantitativa (%)						139		
	Ponderação	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	ISS (Revista)	Peso relativo Objetivo na Avaliação	Relevantes (>50% peso e objetivos)
Parâmetro de Eficácia	0,30					134		
Objetivo 1								
Indicador 1.1 (1)	0,88	55	0	60	53,58			
Indicador 1.2 (2)	0,12	50	0	60	47,47			
Objetivo 2	0,50					155	15,0%	X
Indicador 2.1.(3)	0,33	7.735	300	8.509	8.612,00	128,3		
Indicador 2.2.(4)	0,33	34	2	37,4	42,14	159,8		
Indicador 2.3 (5)	0,33	80	0	85	95,24	176,2		
Objetivo 3	0,50					114	15,0%	X
Indicador 3.1 (6)	1,00	175	10	200	200,00	125,0		
Parâmetro de Eficiência	0,30					143		
Objetivo 4								
Indicador 4.1. (7)	1,00	10	1	13	92,83			
Objetivo 5	1,00					143	30,0%	X
Indicador 5.1 (8)	1,00	50	0	55	71,34	206,70		
Parâmetro da Qualidade	0,40					141		
Objetivo 6	0,20					217	8,0%	X
Indicador 6.1 (9)	0,30	80	0	85	99,57	197,85		
Indicador 6.2 (10)	0,40	40	0	45	65,42	227,10		
Indicador 6.3 (11)	0,30	100	10	115	174,58	224,30		
Objetivo 7	0,20					121	8,0%	
Indicador 7.1 (12)	0,55	85	0	90	93,61	143,05		
Indicador 7.2 (13)	0,45	80	0	85	75,34	94,18		
Objetivo 8	0,20					125	8,0%	
Indicador 8.1 (14)	0,52	47	0	42	47,00	100,00		
Indicador 8.2 (15)	0,33	63	0	56	47,00	157,14		
Indicador 8.3 (16)	0,15	80	0	88	92,51	139,09		
Objetivo 9	0,20					121	8,0%	
Indicador 9.1 (17)	1,00	95	0	99	98,34	120,88		
Objetivo 10	0,20					119	8,0%	
Indicador 10.1 (18)	1,00	3,6	0	4	3,90	118,75		

No que se refere à taxa de realização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Parâmetro	Ponderação	Tx Realização	Execução
Eficácia	30,0%	134	40%
Eficiência	30,0%	143	43%
Qualidade	40,0%	141	56%

No parâmetro Qualidade foram alcançados os resultados em todos os objetivos.

O parâmetro Eficácia, com uma ponderação de 30%, agrega 3 objetivos e apresenta, no seu conjunto, uma taxa de realização de 134%. Regista-se o cumprimento de 2 objetivos operacionais e o incumprimento de outro objetivo. Não foi possível de alcançar no OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais)

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 2 objetivos e apresenta uma taxa de realização de 143%. Regista-se a superação de um objetivo operacional e o incumprimento de outro. Não foi possível alcançar o resultado no OB 4 (Aumentar a taxa de atendimentos por marcação)

A Qualidade, com uma ponderação de 40%, suportada por 5 objetivos operacionais, apresenta uma taxa de realização de 141%. Quanto aos objetivos operacionais, regista-se a superação de 2 e o cumprimento de 3 objetivos.

6. Autoavaliação 2015

Nessa sequência mantém-se a menção proposta de "Desempenho Satisfatório", para o qual apresentamos as justificações constantes do RAISS e já expostas.

Por fim, importa mais uma vez sublinhar que o Conselho Diretivo entende que o pedido de exclusão dos 2 objetivos operacionais identificados, se fundamenta, conforme exposto, em causas externas não controláveis pelo ISS, IP, que, por tal, devem ser superiormente atendíveis.

Avª da República, nº 4-3º • 1069-062 Lisboa • Fax. 300 511 190
www.seg-social.pt

ÍNDICE

Nota Introdutória **11**

CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade **15**

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social **15**

2. O Instituto da Segurança Social, IP **17**

2.1. Enquadramento Legal 19

2.2. Referências Estratégicas 22

2.3. Estrutura orgânica 23

3. Resumo da Atividade **26**

3.1. Áreas de Missão 26

3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas 26

Beneficiários Ativos (Regime Geral) 26
Doença 27
Parentalidade 27
Desemprego 28
Prestações Familiares 28
Rendimento Social de Inserção 29
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas 31

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas 31

Pensionistas Ativos e respetiva despesa 31
Complemento Solidário para Idosos 32
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos 32

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais 32

3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias 34

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional 35

3.1.6. Gestão das Contribuições 36

Declarações de Situação Contributiva 36
Instrumentos Internacionais 36
Incentivos ao Emprego 37
Medida de dispensa do pagamento de contribuições para a Segurança Social 37
Entidades Empregadoras 38

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva 39

3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas 41

3.1.8.1. Intervenção Social 41

RLIS – Rede Local de Inserção Social/ SAAS – Serviço de Atendimento Social e ou Acompanhamento Social 41
Acolhimento Familiar para Pessoas idosas e adultas com deficiência 44
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio 45
Rede Social 46
LNES - Linha Nacional de Emergência Social 47

3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais 48

PEA - Programa de Emergência Alimentar 48
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais 48
Apoios Financeiros Extraordinários 49
Transferência da Gestão dos Estabelecimentos Integrados 50
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais 50
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) 52

3.1.8.3. Infância e Juventude 53

Amas 54

Intervenção Precoce ... 55
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis ... 56
Adoção ... 57
3.1.8.4. Apoio a Programas ... 58
Programas de Desenvolvimento ... 58
Programas de Investimento ... 61
Encerramento de projetos ... 66
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais ... 67
3.1.10. Proteção Jurídica ... 68
3.2. Áreas de Administração e Suporte ... 69
3.2.1. Gestão dos RH ... 69
Caracterização ... 69
Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente ... 70
Formação ... 71
3.2.2. Gestão Financeira (ver também ponto 3.4.6) ... 72
Custos com pessoal ... 72
Aquisição de Bens e Serviços ... 73
Juros e Outros Encargos ... 74
Transferências Correntes ... 74
Subsídios ... 75
Outras Despesas Correntes ... 75
Aquisição de Bens de Capital ... 75
Transferências de Capital ... 75
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários ... 75
3.2.3. Gestão da Informação (ver também ponto 3.4.2.) ... 77
Despesas de Investimento: Informatização ... 77
3.2.4. Administração e Património ... 77
Gestão do Património ... 77
Documentação e arquivo ... 78
Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações ... 78
3.3. Relacionamento com o Cidadão ... 80
Rede de Atendimento ... 80
3.3.1. Atendimento Presencial ... 81
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social ... 83
Atendimento telefónico ... 83
Tratamento de e-mails ... 84
3.3.3 Segurança Social Direta ... 84
3.4. Sistemas de Controlo Interno ... 86
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas ... 86
Enquadramento ... 86
Medidas e Resultados ... 87
3.4.2. Sistemas de Informação ... 88
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação ... 89
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas ... 92
Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Linhas de Apoio ... 92
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas ... 93
Qualidade de Dados ... 94
Segurança de Dados ... 94
Suporte à Decisão ... 95
3.4.3. Planeamento ... 96
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade ... 98
3.4.5. Plano de Auditorias ... 100

Auditorias internas 100
Auditorias externas 102
3.4.6. Gestão Financeira 105
Projeto Interface SICC-SIF-TU 105
Recuperação de valores processados indevidamente 105
Melhoria nos procedimentos de controlo interno 105
Interface GT-TPA 106
Projeto SEPA - Single Euro Payments Area 106
3.4.7. Recursos Humanos 106
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso 107
Recursos Hierárquicos 107
Contencioso 107
Contraordenações 107

CAPÍTULO 2 Autoavaliação 111

1. Plano de Ação do ISS, IP 112

1.1. Objetivos 112

1.2. Resultados 113

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP 116

2.1. QUAR 2015 116

2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR 118

2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR 120

2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho 121
2.4.1. Objetivos de Eficácia 121
OB 2 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários 121
OB 3 Garantir a recuperação de valores indevidos 122
2.4.2. Objetivos de Eficiência 122
OB 5 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira 122
2.4.3. Objetivos de qualidade 122
OB 6 Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação 122
OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 123
OB 8 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos 123
OB 9 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes 124
OB 10 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social 124

3. Comparação de unidades de produção homogéneas 124

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores 127

5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes 128
Atendimento telefónico 129
Atendimento por correio eletrónico 130
Atendimento presencial 132
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento 134

6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação 135

7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos: 138
Reconhecimento Externo 138
Boas Práticas 139

CAPÍTULO 3 Balanço Social **141**

CAPÍTULO 4 Avaliação Final **145**

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social **145**

2. Breve Análise dos Resultados **151**

Indicadores de Avaliação e Responsabilização 151
Recursos Financeiros 152
Recursos Humanos 153

3. Autoavaliação **153**

4. Menção qualitativa proposta **156**

ANEXOS **157**

1. Plano de Ação do ISS, IP 2015
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do PAISS
4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
5. Monitorização Mensal do QUAR
6. Monitorização Mensal dos CDist
7. Questionários de Satisfação dos Clientes
8. Balanço Social do ISS, IP 2015
9. Avaliação Final do QUAR

Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais 25
Quadro 2 - Beneficiários Ativos 26
Quadro 3 - Subsídio por Doença 27
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade 27
Quadro 5 - Prestações de Desemprego 28
Quadro 6 - Prestações Familiares 29
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI) 29
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI 30
Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas 31
Quadro 10 - Pensionistas Ativos e Despesa 31
Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI) 32
Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos 32
Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas 33
Quadro 14 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito 33
Quadro 15 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais 33
Quadro 16 - Projeto Bolsa de Convocáveis 34
Quadro 17 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT) 34
Quadro 18 - Ações de fiscalização a prestações 35
Quadro 19 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano 38
Quadro 20 - Contribuições Declaradas e Pagas 38
Quadro 21 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras 40
Quadro 22 - Processos-crime 40
Quadro 23 - Cooperação na área das Pessoas Adultas 45
Quadro 24 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio 46
Quadro 25 - Programa de Emergência Alimentar 48
Quadro 26 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 49
Quadro 27 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 50
Quadro 28 - Respostas Sociais Certificadas 51
Quadro 29 - Processo de Gestão das Reclamações dos Equipamentos Sociais 51
Quadro 30 - Caracterização das Reclamações por tipo de problema apresentado 52
Quadro 31 - RNCCI - Execução física 52
Quadro 32 - Cooperação na área da Infância e Juventude 53
Quadro 33 - Intervenção Precoce - Referenciais 56
Quadro 34 - Intervenção Precoce - Acordos de Cooperação 56
Quadro 35 - Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais - CLDS + ... 58
Quadro 36 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção 59
Quadro 37 - FEAC 60
Quadro 38 - PARES - Execução 62
Quadro 39 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) 62

Quadro 40 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados) ... 63
Quadro 41 - POPH - Execução ... 64
Quadro 42 - POPH TI 6.12 – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) ... 64
Quadro 43 - POPH TI 6.12 – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados) ... 65
Quadro 44 - PIDDAC Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira ... 66
Quadro 45 - PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados (Projetos Encerrados) ... 66
Quadro 46 - Fiscalização a Equipamentos Sociais ... 68
Quadro 47 - Proteção Jurídica ... 69
Quadro 48 - Evolução do número de recursos humanos ... 70
Quadro 49 - Formação de recursos humanos ... 72
Quadro 50 - Estrutura da Despesa Global ... 72
Quadro 51 - Rubricas Custos com pessoal ... 73
Quadro 52 - Rubricas aquisição de bens e serviços ... 73
Quadro 53 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira ... 76
Quadro 54 - Despesas de Investimento: informatização ... 77
Quadro 55 - Despesas de Investimento: execução financeira ... 78
Quadro 56 - Número de atendimentos por tipo de canal ... 80
Quadro 57 - Número de Atendimentos presenciais ... 81
Quadro 58 - Evolução dos atendimentos por marcação ... 82
Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social ... 83
Quadro 60 - Distribuição dos Atendimentos telefónicos por campanha ... 83
Quadro 61 - Distribuição dos e-mails tratados por assunto ... 84
Quadro 62 - Acessos à Segurança Social Direta ... 85
Quadro 63 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço ... 85
Quadro 64 - PPRCIC - Medidas previstas por Área Funcional ... 88
Quadro 65 - Resultados por Área Funcional ... 88
Quadro 66 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2015 ... 89
Quadro 67 - Projetos concluídos em 2015 ... 90
Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas ... 93
Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2015 ... 101
Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2015 ... 103
Quadro 71 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio ... 112
Quadro 72 - Indicadores com desagregação distrital por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio ... 113
Quadro 73 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio ... 114
Quadro 74 - Resultados e Concretização por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio ... 115
Quadro 75 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2015 ... 116
Quadro 76 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2015 ... 117
Quadro 77 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2015 ... 117
Quadro 78 - QUAR do ISS, IP 2015: Principais Características ... 118
Quadro 79 - QUAR do ISS, IP 2015: Síntese da Concretização por Parâmetros ... 119
Quadro 80 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação ... 119

Quadro 81 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação 120
Quadro 82 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação..... 120
Quadro 83 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações 125
Quadro 84 - Comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP - 2015 Principais Características..... 125
Quadro 85 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 125
Quadro 86 - Ranking global e por parâmetro..... 126
Quadro 87 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores 127
Quadro 88 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores 127
Quadro 89 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto..... 129
Quadro 90 - Temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social 130
Quadro 91 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico..... 131
Quadro 92 - Temas de atendimento mais procurados por correio eletrónico 132
Quadro 93 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial 132
Quadro 94 - Temas de atendimento mais procurados no canal presencial..... 134
Quadro 95 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial..... 134
Quadro 96 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização 151

Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores 22
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Requisitos de Negócio 23
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP 25
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações 36
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais 36
Figura 6 - POPH, Tipologia 6.15 - Projetos piloto RLIS (4 de janeiro de 2016) 42
Figura 7 - N.º de CLAS existentes com reuniões realizadas 47
Figura 8 - Fiscalização a Equipamentos Sociais 68
Figura 9 - Página de publicação do PPRCIC 87
Figura 10 - Página de entrada no Portal Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP 98
Figura 11 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 126
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto 129
Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico 131
Figura 14 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial 133
Figura 15 - Evolução da Despesa 145
Figura 16 - Evolução do número de beneficiários ativos 145
Figura 17 - Evolução do número de pensionistas 146
Figura 18 - Evolução do número de atendimentos 146
Figura 19 - Evolução do número de Recursos Humanos 146
Figura 20 - Evolução do número dos beneficiários das prestações 147
Figura 21 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas 148
Figura 22 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias 149
Figura 23 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa 149
Figura 24 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica 150
Figura 25 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos 150
Figura 26 - Tendência da Despesa 2005 a 2015 152
Figura 27 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa 152
Figura 28 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2015 152
Figura 29 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2015 153
Figura 30 - Recursos Humanos (milhares) - Execução 2015 153
Figura 31 - Taxa de realização por objetivo 154
Figura 32 - Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização 155

Nota Introdutória

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2015.

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

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

O Capítulo 2, **Autoavaliação**, evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho. Este capítulo enquadra ainda a avaliação dos clientes e dos colaboradores e efetua a comparação com serviços idênticos.

O Capítulo 3 diz respeito ao **Balanço Social**.

O Capítulo 4 efetua a **Avaliação Final**.

CAPÍTULO 1
Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

2. O Instituto da Segurança Social, IP
    2.1. Enquadramento Legal
    2.2. Referências Estratégicas
    2.3. Estrutura orgânica

3. Resumo da Atividade
    3.1. Áreas de Missão
        3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas
        3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas
        3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais
        3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias
        3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional
        3.1.6. Gestão das Contribuições
        3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva
        3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
            3.1.8.1. Intervenção Social
            3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais
            3.1.8.3. Infância e Juventude
            3.1.8.4. Apoio a Programas
        3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
        3.1.10. Proteção Jurídica
    3.2. Áreas de Administração e Suporte
        3.2.1. Gestão dos RH
        3.2.2. Gestão Financeira
        (ver também ponto 3.4.6.)
        3.2.3. Gestão da Informação
        (ver também ponto 3.4.2.)
        3.2.4. Administração e Património
    3.3. Relacionamento com o Cidadão
        3.3.1. Atendimento Presencial
        3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social
        3.3.3 Segurança Social Direta
    3.4. Sistemas de Controlo Interno
        3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
        3.4.2. Sistemas de Informação
        3.4.3. Planeamento
        3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade
        3.4.5. Plano de Auditorias
        3.4.6. Gestão Financeira
        3.4.7. Recursos Humanos
        3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

CAPÍTULO 1
Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2015 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado pela continuidade das estratégias de consolidação orçamental e de desenvolvimento da sociedade e da economia portuguesas apresentadas no Programa do XIX Governo Constitucional e no relatório do Orçamento do Estado para 2015.

As GOP 2012-2015 traduzem os compromissos do XIX Governo Constitucional para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de 5 Opções.

O sector da Segurança Social integra a 3ª Opção – Cidadania, solidariedade, justiça e segurança – e enquadra a sua ação, para o período, nos seguintes pilares:

1. Programa de Emergência Social (PES);
2. Combate à pobreza e reforço da inclusão e coesão sociais;
3. Economia Social;
4. Família e natalidade;
5. Proteger e apoiar os idosos;
6. Aumentar a capacidade de resposta da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados.

Os compromissos assumidos pelo sector da Segurança Social, no âmbito das GOP 2012-2015, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

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

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

O Sistema de Proteção Social de Cidadania compreende três Subsistemas:

- **Subsistema de Ação Social** – tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias dos indivíduos e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

  A ação social destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social. A ação social deve, ainda, ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a atividade de instituições não públicas, e concretiza-se através de:

  - Serviços e equipamentos sociais;
  - Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;

    - Prestações pecuniárias, de caráter eventual e em condições de excecionalidade;
    - Prestações em espécie.

- **Subsistema de Solidariedade** – destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial, e concretiza-se através de:

    - Prestações do rendimento social de inserção;
    - Pensões sociais;
    - Subsídio social de desemprego;
    - Complemento solidário para idosos;
    - Complementos sociais;
    - Outras prestações ou transferências afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

    Este subsistema abrange:

    - O regime não contributivo;
    - O regime especial de segurança social das atividades agrícolas;
    - Os regimes transitórios ou outros formalmente equiparados a não contributivos;

- **Subsistema de Proteção Familiar** – visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as eventualidades legalmente previstas (encargos familiares e encargos no domínio da deficiência e dependência), aplica-se à generalidade das pessoas.

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

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

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

Este sistema abrange os seguintes regimes:

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

O Sistema Complementar compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

O Regime Público de Capitalização é um regime de adesão voluntária individual, com organização e gestão da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da proteção social dos beneficiários;

Os Regimes Complementares

- De iniciativa coletiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança-reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

2. O Instituto da Segurança Social, IP

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

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

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

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

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

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

Além do Conselho Diretivo, são órgãos do ISS, IP: o fiscal único, o conselho consultivo e o conselho médico.

São atribuições do ISS, IP:

a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;

b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;

c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;

d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;

e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;

f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;

g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);

h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;

i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;

j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;

k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;

l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;

m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;

n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;

o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;

p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;

q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;

r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;

s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;

t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;

u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;

v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;

w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;

x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;

y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;

z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;

aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;

bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;

cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

Na política de qualidade definida, o ISS, IP, assegura o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

2.1. Enquadramento Legal

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

desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Também os estatutos do ISS, IP – Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio – foram alvo de alterações pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro (procede a ajustamentos na estrutura interna e define a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP) e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro (clarifica a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP em coerência com o modelo institucional estabelecido e reformula as competências do Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições no sentido de melhor explicitar o acervo de responsabilidades que lhe cabem no âmbito da aplicação da legislação da União Europeia e dos Acordo e convenções bilaterais em matéria de segurança social) e, ainda, pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (que define a cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

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

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

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

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

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

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

Em dezembro de 2013, foi publicado o Decreto-lei n.º 167/2013, de 30 de dezembro, que altera o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, reformulando o funcionamento do conselho de apoio para assuntos de proteção contra os riscos profissionais e especificando as regras de designação dos diretores de segurança social e diretores adjuntos de segurança social

2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2015, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2013-2015, e integram a Missão, a Visão, os Valores, a Política da Qualidade e a Política de Responsabilidade Social.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

Missão	Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do Sistema de Segurança Social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.
Visão	Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.
Valores	• Rigor • Diferenciação positiva • Equidade social • Ética • Respeito
Política da Qualidade	Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP Compromissos: Sustentar Resultados Equilibrados Acrescentar Valor para os Clientes Liderar com Visão, Inspiração e Integridade Ter êxito através do Talento das Pessoas Aproveitar a Criatividade e a Inovação Construir um Futuro Sustentável Desenvolver a Capacidade Organizacional Gerir com Agilidade
Política de Responsabilidade Social	Promover, de forma ética e transparente, os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente Compromissos: Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios: Prestação de Contas e responsabilidade - Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente Transparência - Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto Comportamento Ético - Assegurar o compromisso de todos e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas. Promover uma gestão responsável dos recursos naturais Respeito pelos interesses das partes interessadas - Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem-estar e saúde dos seus trabalhadores Respeito pelo Estado de Direito - Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associado ao desenvolvimento das atividades Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento - Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS Direitos Humanos - Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

O Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 26 requisitos de negócio, da seguinte forma:

Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Requisitos de Negócio

OE 1	**Assegurar a proteção e inclusão social**
1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
OE 2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas
2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas
2.5	Controlar a gestão de contribuições
2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
2.8	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo
OE 3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**
3.1	Assegurar a qualidade do atendimento
3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto
OE 4	**Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores**
4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
4.3	Melhorar as condições de trabalho
4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras
OE 5	**Aumentar a eficiência dos serviços**
5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
5.3	Controlar a execução do Orçamento
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP
5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
5.7	Racionalização de recursos

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2015 (PAISS15 v1.2) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2015, procederam-se a alguns ajustamentos na estrutura orgânica dos serviços centrais definida em 2012. Apesar disso, mantém-se no essencial a estrutura definida em 2012:

- **Serviços Centrais (SC)**

  Áreas Operacionais:
  - Departamento de Prestações e Contribuições;
  - Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
  - Departamento de Desenvolvimento Social e Programas;
  - Departamento de Fiscalização;
  - Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais

  Áreas de Administração Geral:
  - Departamento de Recursos Humanos;
  - Departamento de Gestão e Controlo Financeiro;
  - Departamento de Administração, Património e Obras;

Áreas de Apoio Especializado:

- Gabinete de Planeamento e Estratégia;
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação;
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso.

- **Centros Distritais (CDist):**
  - Centro Distrital de Aveiro
  - Centro Distrital de Beja
  - Centro Distrital de Braga
  - Centro Distrital de Bragança
  - Centro Distrital de Castelo branco
  - Centro Distrital de Coimbra
  - Centro Distrital de Évora
  - Centro Distrital de Faro
  - Centro Distrital da Guarda
  - Centro Distrital de Leiria
  - Centro Distrital de Lisboa
  - Centro Distrital de Portalegre
  - Centro Distrital do Porto
  - Centro Distrital de Santarém
  - Centro Distrital de Setúbal
  - Centro Distrital de Viana do Castelo
  - Centro Distrital de Vila Real
  - Centro Distrital de Viseu
- **Centro Nacional de Pensões (CNP).**

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

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

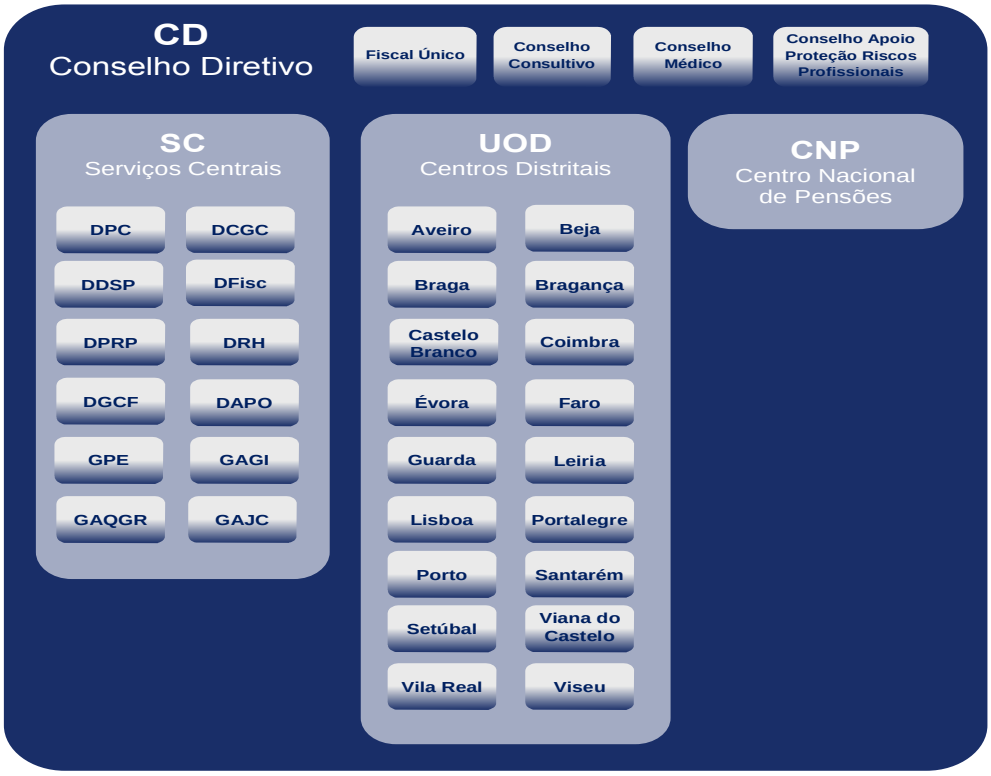
Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores de Segurança Social (DSS), uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente foi ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de setores e equipas.

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais

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

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2015 espelha-se no organograma seguinte.

Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP



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

Os Estabelecimentos Integrados "*têm por objeto a prestação de modalidades de ação social integrada, visando o apoio às populações, nomeadamente nas áreas da infância, juventude, reabilitação, idosos e família*" (Art.º 23.º, dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

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

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

Dando seguimento ao processo de transferência gradual da gestão dos estabelecimentos integrados para o setor solidário, em 2013 foram extintos 6 Estabelecimentos Integrados e 10 passaram para gestão de outras entidades. Em 2015, foi encerrado 1 Estabelecimento Integrado e 4 passaram para gestão de outras entidades

Aos Serviços Locais, compete "*prestar o atendimento ao público no âmbito da relacionamento do cidadão com a segurança social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, IP*" (art.º 18.º dos Estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

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

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

3. Resumo da Atividade

3.1. Áreas de Missão

3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

Beneficiários Ativos (Regime Geral)

Verifica-se ligeira variação (3,0%) no número de beneficiários ativos no regime dos trabalhadores por conta de outrem, face ao ano de 2014.

No que concerne ao regime dos trabalhadores Independentes, constata-se uma tendência de decréscimo (-1,0%) no número de trabalhadores independentes com pelo menos uma contribuição para a Segurança Social, no ano de 2015, mantendo-se, assim, a tendência apurada nos últimos anos.

Por outro lado, analisando os dados relativos ao processamento das prestações de desemprego, verifica-se decremento no número de beneficiários apurando-se uma variação negativa de 10,8%, face ao ano de 2014.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.334.311	79%	3.433.448	81%	99.137	3,0%
Independentes (b)	258.778	6%	256.209	6%	-2.569	-1,0%
Desempregados (c)	642.085	15%	572.648	13%	-69.437	-10,8%
Total	**4.235.174**	**100%**	**4.262.305**	**100%**	**27.131**	**0,6%**

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Notas:

(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração. Situação da BD a 22/1/16.

(b) nº de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à Segurança Social. Situação da BD a 22/1/16.

(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios). Situação da BD a1/2/16.

Doença

Dos dados apurados, pode observar-se um aumento no montante relativo à despesa no âmbito da das prestações de Doença (18,7%), face ao ano de 2014, com especial incidência no subsídio por Doença Profissional, que regista um aumento de 36,6% face ao ano anterior (ver ponto 3.1.3).

No que respeita ao Subsidio de Doença verifica-se um incremento na despesa de 17,9%, face ao ano de 2014, traduzindo-se esta despesa num montante médio/ano de cerca de 821€ por beneficiário.

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Doença	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	17.463	19.313.378	19.069	22.470	9,2%	16,3%
Subsídio Doença	457.633	358.805	515.163	423.066	12,6%	17,9%
Subsídio Doença por Tuberculose	916	2.744	934	3.023	2,0%	10,2%
Subsídio Doença Profissional	5.746	19.665	7.730	26.854	34,5%	36,6%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 01/02/16

Parentalidade

No que concerne às prestações de Parentalidade verifica-se um aumento quer da despesa quer do número de beneficiários, face ao ano de 2014.

No que se refere ao Subsídio Parental Alargado, apura-se um significativo aumento no número de beneficiários e, bem assim, no montante despendido com esta prestação (43,1% e 41,2%, respetivamente).

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Subsídio	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	121.402	238.700.776	131.644	255.998	8,4%	7,2%
Social Parental Inicial	21.429	18.979.082	21.744	19.091	1,5%	0,6%
Parental Alargado	3.341	2.150.063	4.781	3.037	43,1%	41,2%
Total	**146.172**	**259.829.920**	158.169	278.126	8,2%	7,0%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/2/16

No âmbito das prestações de Parentalidade, de realçar, os reforços dos direitos de maternidade e paternidade, pela Lei n.º 120/2015, de 1 de setembro:

- O pai passa a ter direito a 15 dias úteis obrigatórios de licença após o nascimento do filho, sendo que os primeiros 5 dias deverão ser gozados imediatamente após o nascimento e os restantes terão de ser gozados nos 30 dias após o nascimento, podendo ser seguidos ou não. No entanto, o direito ao respetivo subsídio só entra em vigor com a Lei do Orçamento do Estado de 2016.
- A partir de 6 de setembro de 2015, o período entre os 120 e os 150 dias de licença parental inicial passa a poder ser gozado em simultâneo pelo pai e pela mãe.

Desemprego

Da análise aos dados apurados, verifica-se redução global do número de beneficiários das diferentes prestações de Desemprego (-10,3%), com impacto significativo nos montantes da despesa com esta prestação (-19,6%). A tendência de redução foi tanto mais considerável ao nível do Subsídio de Desemprego apurando-se um decremento de 10,9% no número de beneficiários desta prestação e uma redução de 21,6% nos montantes despendidos com esta prestação.

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: Nº e milhares de euros

Prestação	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	473.132	1.599.268	421.403	1.254.579	-10,9%	-21,6%
Subsídio Social Desemprego	34.835	67.023	31.287	54.442	-10,2%	-18,8%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	98.645	213.705	91.295	201.967	-7,5%	-5,5%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	87	156	80	145	-8,0%	-7,4%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 1/2/16.

No âmbito das prestações de Desemprego, a Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro, estabeleceu uma majoração para o Subsídio de Desemprego e Subsídio por Cessação de Atividade:

- Nos casos em que no mesmo agregado familiar ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união da facto se encontrem a receber Subsídio de Desemprego e tenham filhos ou equiparados a cargo titulares de Abono de Família (incluindo o escalão 4), o montante do Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade é majorado em 10% do seu montante para cada titular da prestação;
- Tratando-se de um agregado monoparental, o montante do Subsídio de Desemprego é majorado em 10% se o titular do Subsídio de Desemprego for o único adulto a viver com a(s) criança(s) titular(es) de Abono de Família e desde que não receba pensão de alimentos decretada ou aprovada pelo Tribunal.

Por acréscimo, a Portaria n.º 26/2015, de 10 de fevereiro, foi criada para apoiar financeiramente os desempregados, a receber Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade, que celebrem contratos de trabalho com entidades empregadoras, cujo vencimento seja inferior ao valor da prestação de desemprego.

Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, continua a verificar-se, no ano de 2015, uma tendência de decréscimo do Abono de família para crianças e jovens, em todas as prestações, quer no número de requerentes, titulares e, bem assim, na despesa global correspondente com esta prestação.

Quanto às restantes prestações, em 2015, verificam uma tendência de inversa à de anos anteriores, registando um aumento quer no número de beneficiários quer na despesa, com especial expressão na Bonificação por Deficiência, que regista um aumento de 4,5% no número de beneficiários e 3,5% na despesa com a prestação.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2014			2015			Variação (2014-2015)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	794.458	1.183.341	552.627	781.278	1.160.614	543.385.895	-1,7%	-1,9%	-1,7%
Bonificação por deficiência	70.212	77.893	67.611	73.147	81.394	69.961.347	4,2%	4,5%	3,5%
Assistência a 3ª pessoa	11.919	12.157	12.162	11.962	12.210	12.205.488	0,4%	0,4%	0,4%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 1/2/16**

Rendimento Social de Inserção

As principais alterações legislativas que tiveram lugar no segundo semestre de 2012 produziram maior impacto no primeiro ano de implementação.

Para além dos requerimentos entrados de acordo com novo enquadramento jurídico, foi necessário proceder à análise e revisão de todas as prestações de RSI e à incorporação e alteração de matérias como:

- A verificação da condição de recurso;
- A alteração do conceito de agregado familiar;
- A caracterização dos rendimentos;
- A modificação do cálculo da capitação tendo por base a escala de equivalências da OCDE; e,
- A desindexação do valor do RSI ao valor da pensão social, passando aquele a estar indexado a uma percentagem do IAS.

Também a renovação do pedido de prestação deixou de ser automática passando a ser solicitada pelo próprio ao final de um ano. Foi, ainda, introduzida a penhorabilidade da prestação nos termos da lei geral.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: Nº e milhares de euros

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Beneficiários com processamento em dezembro	187.908	186.868	-1.040	-0,6%
Agregados Familiares com processamento em dezembro	83.503	86.713	3.210	3,8%
Beneficiários com processamento no ano	321.016	264.976	-56.040	-17,5%
Agregados Familiares com processamento no ano	128.490	122.989	-5.501	-4,3%
Valor Processado no ano	229.896	227.475	-2.421	-1,1%
Valor Médio Mensal Processado por Beneficiário em dezembro	89,94	97,77	8	8,7%
Valor Médio Mensal Processado por Agregado Familiar em dezembro	211,20	212,56	1	0,6%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 1/2/16**

Da observação do quadro precedente, constata-se uma diminuição no número de beneficiários e um aumento do número de Agregados Familiares com processamento no ano de 2015, registando-se, assim, um impacto de -1,1% no valor despendido com esta prestação, face ao ano transato.

Esta tendência de decréscimo no número de beneficiários, que tem sido apurada nos últimos anos, decorre das alterações legislativas que têm sido introduzidas, a título de exemplo, no âmbito da verificação da condição de recurso, no conceito de agregado familiar e na renovação da prestação que está dependente de pedido efetuado pelo requerente, dois meses antes do termo da sua concessão.

Ao nível da contratualização, as alterações legislativas ocorridas em 2012, deram um maior enfoque na natureza contratual do RSI, na sua vertente da inserção.

A celebração do contrato de inserção passou a ser uma condição de atribuição do RSI logo à partida, pelo que houve a inversão do paradigma para a definição objetiva de obrigações de todos os beneficiários do agregado familiar como parte integrante do seu processo de inserção, nomeadamente a obrigatoriedade de inscrição no centro de emprego de todos os elementos do agregado familiar, a procura ativa de emprego, bem como o desenvolvimento de atividade socialmente útil para a comunidade para beneficiários de RSI.

O Contrato de Inserção consubstancia -se num conjunto articulado e coerente de ações, faseadas no tempo, estabelecido de acordo com as características e condições do agregado familiar do requerente da prestação, com vista à plena integração social dos seus membros. O contrato de inserção confere um conjunto de deveres e de direitos ao titular do rendimento social de inserção e aos membros do seu agregado familiar.

A celebração do Contrato de Inserção e cumprimento das ações do mesmo exige a disponibilidade ativa para o trabalho, para a formação ou para outras formas de inserção que se revelem adequadas. A sua celebração determina a decisão quanto ao pagamento da prestação e nele devem constar os apoios e medidas de inserção, os direitos e deveres do requerente e dos membros do seu agregado familiar que a ele devam ficar vinculados, bem como as medidas de acompanhamento do cumprimento do contrato de inserção a realizar pelos serviços competentes e representados em sede de NLI.

De realçar nas medidas de ativação para a inserção a introdução do conceito de atividade socialmente útil, consistindo esta na ocupação temporária a que ficam sujeitos os beneficiários de RSI, desenvolvida a favor de entidades sem fins lucrativos, ou do setor da economia social, as designadas entidades promotoras, com vista à satisfação de necessidades sociais e comunitárias. Carateriza-se pela realização de tarefas que, na sua grande maioria, não integram o conteúdo funcional dos lugares previstos no quadro de pessoal ou nos instrumentos de regulamentação aplicáveis ou não se sobreponham às desenvolvidas pelos trabalhadores da entidade promotora

Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2015			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.823	3.010	4.896	23%
Educação	1.765	1.312	1.825	9%
Emprego	5.720	3.546	6.671	29%
Formação Profissional	1.113	906	1.998	7%
Habitação	462	287	437	2%
Saúde	3.713	2.403	3.199	17%
Respostas Sociais	627	486	473	3%
Outro	2.001	1.645	2.049	10%
Total	20.224	13.595	21.548	100%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 1/2/16**

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

Em relação ao ano de 2015, temos 296 entidades promotoras e 492 beneficiários, o que representa um decréscimo em relação a 2014, em que se registaram 316 entidades promotoras e 729 beneficiários.

Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No âmbito dos tempos médios de deferimento das prestações, face aos valores explanados no quadro seguinte, destaca-se a redução verificada no âmbito dos tempos de deferimento do Rendimento Social de Inserção que se consubstanciou em menos 16 dias, face ao tempo de deferimento apurado no ano de 2014.

Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Prestação	2014	2015	Variação (2014 - 2015)	
			N.º	%
Subsídio de Doença	3,0	3,0	0	0,0%
Subsídio parental inicial	7,0	14,0	7	100,0%
Subsídio de Desemprego	4,7	5,0	0	6,6%
Subsídio Social de Desemprego	12,0	13,9	2	15,9%
Abono de Família	20,1	17,0	-3	-15,4%
Rendimento Social de Inserção	63,4	47,1	-16	-25,7%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/2/16

Notas: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos e respetiva despesa

No que respeita ao número total de pensionistas (Pensão de velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verificamos que a variação face a 2014 registou um aumento de 0,2%, invertendo a tendência de redução registada no ano anterior face a 2013 (-0,5%).

Esta inversão da tendência de redução registou-se devido à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 8/2015, de 14 de janeiro, que veio revogar o Decreto-Lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril, que suspendeu o regime de flexibilização da idade da pensão de velhice por antecipação, permitindo novamente a possibilidade de pensão antecipada por flexibilização da idade.

O número de pensionistas de pensão de invalidez voltou a registar uma redução face ao ano anterior (-4,2%), acentuando a percentagem de redução apresentada no ano de 2014 face a 2013 (-3,1%)

Quadro 10 - Pensionistas Ativos e Despesa

Pensões	2014		2015		Variação (2014 - 2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1.881.190	11.191.086	1.896.033	11.375.975	0,8%	1,7%
Invalidez	237.313	1.135.030	227.365	1.106.454	-4,2%	-2,5%
Sobrevivência	665.405	2.033.022	664.820	2.071.735	-0,1%	1,9%
Total	**2.783.908**	**14.359.138**	**2.788.218**	**14.554.164**	**0,2%**	**1,4%**

Fonte: RAISS 2014 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa) Situação da BD a 31 /12/ 2015

Observou-se no ano de 2015 um aumento da despesa de 1,4% face a 2014. Para este aumento contribuiu essencialmente o aumento da despesa com as pensões de sobrevivência (+1,9%), seguida do aumento da despesa com as pensões de velhice (1,7%).

Em sentido inverso encontra-se a despesa com as pensões de invalidez que diminuiu 2,5% face a 2014, acentuando a percentagem e redução registada no ano anterior (-1,5% face a 2013).

Complemento Solidário para Idosos

Durante o ano de 2015 não se verificaram ações significativas no âmbito desta prestação a não ser a preparação para o projeto ARF (agregados familiares) e GREND (rendimentos).

Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: Nº e milhares de euros

	2014	2015
Processos deferidos desde o início da medida	293.853	300.731
Requerentes com processamento	205.189	169.787
Despesa	196.212	178.874

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 7/02/2016

Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

Observou-se no ano de 2015 um aumento do tempo médio de deferimento (TMD) da pensão de velhice (31%), comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, este aumento resultou da possibilidade de aposentação por flexibilização da idade de acordo com o Decreto-Lei n.º 8/2015, de 14 de janeiro.

O tempo médio de deferimento da Pensão de Invalidez também registou um aumento de 7% face ao ano anterior.

Relativamente ao tempo médio de deferimento da pensão de sobrevivência/subsídio por morte, verificou-se uma diminuição de 8% face a 2014, resultante da finalização da recuperação do passivo de processos com tempos médios elevados durante o ano de 2014, permitindo que em 2015 fosse retomada a análise maioritariamente de processos entrados no ano.

Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Velhice	36	47	11	31%
Invalidez	128	137	9	7%
Sobrevivência	51	47	-4	-8%
Social Velhice	43	32	-11	-26%
Social Invalidez	112	101	-11	-10%
Complemento Dependência	101	112	11	11%
CSI	25	15	-10	-39%

Fonte: Pensões, CNP. CSI, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 7/02/2016

Relativamente às prestações do regime não contributivo, pensão social de velhice e invalidez, os resultados alcançados em 2015 apresentaram um tempo médio de deferimento inferior ao registado no ano anterior: -26% e -10%, respetivamente.
O Complemento Solidário para Idosos registou no indicador tempo máximo de deferimento, um resultado de 93% dos processos deferidos em menos de 30 dias, registando uma melhoria face ao ano anterior de 16,3%.

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de Outubro, foram integradas no ISS, IP as atribuições do extinto Centro Nacional de Proteção dos Riscos Profissionais (CNPRP). Com a reestruturação efetuada

em 2012, o até então Centro Nacional de Proteção dos Riscos Profissionais, unidade orgânica de âmbito nacional funcionalmente desconcentrada, passou a constituir-se como Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais, integrado nos Serviços Centrais do ISS, IP.

O processo de certificação das doenças profissionais inicia-se com a entrada no DPRP da Participação Obrigatória e do Requerimento de Pensão por Incapacidade Permanente por Doença Profissional, tendo sido registada, em 2015, a entrada de 7.224 requerimentos e 10.492 participações obrigatórias.

Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Doenças certificadas	3.091	3.617	526	17%
Doenças Profissionais com Incapacidade	2.135	2.644	509	24%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	956	973	17	2%
Beneficiários	2.077	2.238	161	8%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Situação da BD a 19.fev.2016

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 3.617, abrangendo um total de 2.238 Beneficiários, o que representa um acréscimo de 17% e 8%, respetivamente, face ao período homólogo. Verifica-se, assim, uma nova subida nos valores face ao ano 2014, como já verificada no período de 2012-2013, tanto das doenças certificadas como dos beneficiários abrangidos.

Do total de doenças certificadas em 2015, 95% são doenças provocadas por agentes físicos, ligadas essencialmente às indústrias transformadoras. As doenças do aparelho respiratório, surgem em seguida, representando 3% das doenças certificadas.

Quadro 14 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito

Âmbito do Processo	2014		2015		Variação (2014 - 2015)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	26.723	43.436	27.563	44.304	3,1%	2,0%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.875	10.455	3.779	10.101	-2,5%	-3,4%
Reembolso de Despesas	1.331	202	1.043	120	-21,6%	-40,5%
Reabilitação Profissional	474	861	439	817	-7,4%	-5,1%
Total	**32.403**	**54.955**	**32.824**	**55.342**	**1,3%**	**0,7%**

Fonte: RAISS 2014, SESS [Valores Processados por mês (despesa)] Situação da BD a 19 fevereiro 2016

Em 2015 verificou-se um aumento do número de beneficiários de doenças profissionais e consequentemente um aumento da despesa nesta área.

O DPRP dispõe de dois Serviços de Atendimento - Lisboa e Porto -, que funcionam exclusivamente por marcação, desde 31 de março de 2014. A introdução desta medida permitiu a preparação prévia do processo bem como a eficiente afetação dos recursos humanos existentes, sendo de notar o incremento do n.º de agendamentos e visitas realizadas nos dois postos de atendimento.

Quadro 15 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Serviço de atendimento de Lisboa	1.184	1.320	136	11%
Serviço de atendimento do Porto	159	314	155	97%

Fonte: DPRP

Ainda no final de 2014, deu-se início ao “Projeto Bolsa de Convocáveis”, que surgiu da necessidade identificada de verificação dos beneficiários de subsídio de doença por doença profissional. A constatação de situações de existência de Certificados de Incapacidade Temporária para o Trabalho (CIT) por Doença Profissional sem a correspondente Participação Obrigatória, levou a que fosse efetuado um cruzamento de

dados entre a base dados de ITPT (Incapacidade Temporária para o Trabalho - Regime Geral de segurança social) e a base de dados de GRP (Gestão de Riscos Profissionais), verificando-se a existência de 3.784 beneficiários que usufruíram de subsídio de doença por doença profissional, aos quais não correspondia qualquer processo de certificação aberto.

A falta de abertura do processo de certificação deve-se ao facto de não ser remetida ao ISS, IP/DPRP a Participação Obrigatória (PO) prevista no art.º 142º da Lei nº 98/2009, de 4 de setembro, com graves prejuízos tanto para o Estado (subsidiada em termos mais favoráveis do que a doença natural) como para os beneficiários (duração máxima de 900 dias e impossibilidade de requererem a pensão por doença profissional).

Perante este cenário, iniciou-se no final de 2014 a verificação dos beneficiários de subsídio de doença por doença profissional. O Projeto Bolsa de Convocáveis teve continuidade ao longo de 2015, com o objetivo de sinalizar clinicamente os beneficiários de doença profissional (primeira consulta), bem como, alertar para a necessidade de iniciar o seu processo, apresentando a necessária Participação Obrigatória (PO), Parecer Clínico, Requerimento de Pensão e o Relatório de Exposição a Riscos.

O quadro seguinte sintetiza os resultados do primeiro ano de implementação do projeto.

Quadro 16 - Projeto Bolsa de Convocáveis

		2015
Convocatórias enviadas		1.891
Consultas Realizadas		1.714
Falta de comparência		177
Resultados	Com doença profissional	428
	Sem doença profissional	355
	Para Consulta Especialidade	931

Fonte: DPRP

3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias

No âmbito do sistema de verificação de incapacidades temporárias para o trabalho, manteve-se o valor das remunerações dos atos médicos praticados, estabelecido para 2014.

Quadro 17 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: Nº e %

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Exames marcados	227.774	275.766	47.992	21,07%
Exames Realizados	188.661	230.878	42.217	22,38%
Taxa de Realização	82,83%	83,72%	0,01	1,08%
Processos Convocáveis	162.766	174.182	11.416	7,01%
Processos Convocados	151.393	169.635	18.242	12,05%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	93,01%	97,39%	0,04	4,71%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/2/16

Dos dados expostos no quadro que precede, no ano de 2015 verifica-se um acréscimo de 7,01% no universo de processos convocáveis no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias para o Trabalho, face ao ano transato. Este aumento está relacionado com o aumento do número de beneficiários com CIT, que teve uma variação de 12,7% face a 2014 (quadro 3). Verificando-se, consequentemente, um incremento no número de processos convocados para realização de exame (12,05%).

Em relação ao número de exames realizados para verificação das incapacidades temporárias para o trabalho, regista-se igualmente um aumento (22,38%) face ao ano de 2014.

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Em 2015, não foi programada a realização de ações proativas a beneficiários de prestações. Pretendeu-se, desta forma, testar um paradigma de intervenção diferente, uma vez que os resultados evidenciam que a prevenção geral em matéria de fiscalização a beneficiários incumpridores ou que praticam "fraude" resulta muito mais eficiente e eficaz se os recursos da fiscalização forem canalizados para a intervenção nas entidades empregadoras (EE). Daí que se tenha assumido um aumento das metas de fiscalização a EE em relação ao ano anterior, ao mesmo tempo que apenas se fez incidir a fiscalização a prestações em ações reativas.

Com efeito, é no cenário de fiscalização a EE que, a haver incumprimento grave, são detetadas, entre outras, situações de acumulação indevida de prestação com remuneração, relativamente aos beneficiários e, simultaneamente, ausência de declaração de remunerações, por parte da EE empregadora. Quer isto demonstrar que, por via de ações fiscalização a um mesmo alvo (EE), se atinge cumulativamente vários objetivos importantes no âmbito do combate à Fraude e evasão contributiva e prestacional.

A par da fiscalização a EE que adiante referiremos com maior detalhe, a nova metodologia de atuação em 2015, no que respeita à área de fiscalização a beneficiários de prestações, centrou-se no objetivo de responder atempadamente a todos os pedidos de intervenção dos Centros Distritais (Cdist) e dos cidadãos (por exemplo, denúncias), ao mesmo tempo que se investiu na redução da pendência.

Assim, em 2015, foram averiguados 1.607 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, dos quais, cerca de 990 respeitam a processos com origem reativa (denúncias e pedidos de intervenção dos Centros Distritais). Os restantes (processos proativos) referem-se a situações detetadas pelas equipas no âmbito de ações de fiscalização a entidades empregadoras.

Quadro 18 - Ações de fiscalização a prestações

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	710	33%
RSI	441	38%
Doença	209	52%
Encargos Familiares	109	32%
Pensão de Invalidez	73	21%
Maternidade, Paternidade e Adoção	20	20%
Pensão de Viuvez	20	40%
Pensão de Velhice	17	6%
outros	8	0%
Total	**1.607**	**35%**

Fonte: DF

Mercê desta nova abordagem, verifica-se que a taxa de irregularidade aumentou de 18%, em 2014, para 35%, em 2015. Dito de outro modo, a fiscalização a prestações, embora com uma redução de ações proativas pelas razões atrás expressas, foi mais eficaz, porque foi direcionada para alvos específicos e também mais eficiente porque houve um menor dispêndio de recursos, que foram alocados à área de entidade empregadoras, no contexto das quais foram também detetadas mais de meia centena de situações irregulares relativas a beneficiários de prestações.

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 303 autos de notícia de contraordenações e 64 autos de notícia crime. (Figuras 4 e 5).

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações

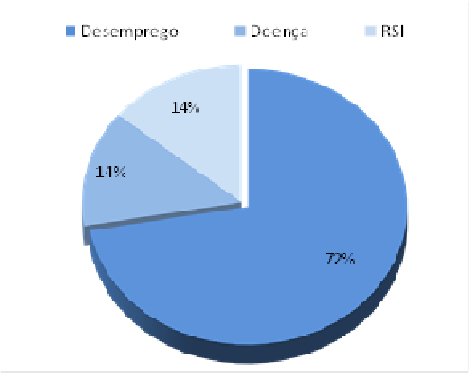
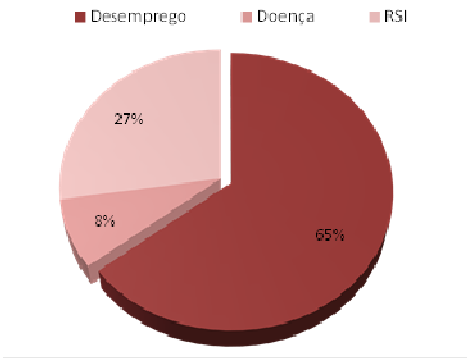


Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais



A prestação de desemprego foi a que apresentou o maior número de autos.

3.1.6. Gestão das Contribuições

Declarações de Situação Contributiva

Com o Orçamento do Estado para 2015, passaram a integrar o conceito de situação contributiva regularizada as situações:

- De dívida cujo pagamento em prestações tenha sido autorizado e enquanto estiverem a ser cumpridas as condições da autorização;
- Em que o contribuinte tenha reclamado, recorrido, deduzido oposição ou impugnado judicialmente a dívida, desde que tenha sido prestada garantia idónea ou dispensada a sua prestação, nos termos legalmente previstos.

Nesta temática, foi prosseguida a atividade regular de emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo de 10 dias úteis (1.852.134), respondendo às necessidades dos contribuintes.

Instrumentos Internacionais

Em matéria de Destacamento de Trabalhadores de Portugal para Outros Países, foi implementado um aplicativo, a nível nacional, que se traduz numa base de dados para gestão e controlo dos Formulários A1.

Este aplicativo permite, promover a harmonização de procedimentos na emissão e gestão dos destacamentos, incrementar maior rigor quanto à legislação aplicável e acautelar a prevenção e combate à fraude, considerando que os serviços podem consultar os destacamentos emitidos e recusados a nível nacional.

Ademais, foi prosseguida a atividade regular de instrução dos processos no âmbito da aplicação dos Regulamentos da União Europeia e dos Acordos/Convenções Bilaterais a que Portugal se encontra vinculado, mediante o desenvolvimento das diversas atividades decorrentes dos normativos previstos nos instrumentos em apreço, designadamente, em matéria de destacamentos.

Incentivos ao Emprego

No que se refere às medidas específicas de apoio ao emprego, foi prosseguida a aplicação da Medida Excecional de Apoio ao Emprego, criada pelo Decreto-Lei n.º 154/2015, de 20 de outubro, de redução de 0,75 pontos percentuais da taxa contributiva para a Segurança Social a cargo das Entidades Empregadoras, aplicada às contribuições referentes às remunerações devidas nos meses de novembro de 2014 a janeiro de 2016, relativamente às entidades empregadoras, de direito privado, que tinham a situação contributiva regularizada e trabalhadores que, entre janeiro e agosto de 2014, auferiram a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), e estivessem vinculados à Entidade Empregadora beneficiária, por contrato de trabalho, sem interrupção, com início anterior a setembro de 2014.

Destaque-se, neste âmbito, que a sustentabilidade do nível de emprego e dos postos de trabalho constituem requisitos fundamentais para a promoção de uma economia competitiva e de uma sociedade equilibrada, desempenhando a produtividade um papel da maior relevância e importância na manutenção do emprego.

Medida de dispensa do pagamento de contribuições para a Segurança Social

Para responder às dificuldades do setor da produção do leite foi determinada a implementação de medidas, com reflexo na atividade do setor. Nesta sequência, foi concretizada a medida de dispensa do pagamento de contribuições para a segurança social, por um período de três meses, por parte dos produtores, como trabalhadores independentes e respetivos cônjuges, ou como entidades empregadoras, na parte que lhes cabe quanto aos trabalhadores ao seu serviço, relativamente a explorações pecuárias de bovinos para produção de leite, que desenvolvessem a atividade no território nacional, comprovada através de registo ativo no Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA) e de entregas ou vendas diretas de leite de vaca cru.

Em termos práticos, a dispensa do pagamento de contribuições, aplicou-se às contribuições referentes aos meses de setembro a novembro de 2015, nos seguintes termos:

- Dispensa do pagamento das contribuições aos produtores agrícolas e respetivos cônjuges, enquadrados no regime dos trabalhadores independentes.
- Dispensa do pagamento das contribuições, na parte a cargo da entidade empregadora, relativamente aos trabalhadores abrangidos pelo regime geral dos trabalhadores por conta de outrem como trabalhadores ao serviço da exploração.

Relativamente às explorações pecuárias de bovinos ativas no Sistema Nacional de Informação e Registo Animal (SNIRA), que a 3 de outubro de 2015, desenvolvessem a atividade em território nacional e tivessem entrega ou venda direta de leite de vaca cru no período entre 1 de janeiro e 31 de agosto de 2015.

Por último, refira-se que o apoio foi cumulável com outros auxílios de ”minimis” de Estado, não podendo o respetivo montante acumulado, durante o período de três exercícios financeiros, exceder 15.000,00€ por beneficiário.

Entidades Empregadoras

Verifica-se uma variação global positiva no número de entidades empregadoras, pessoas coletivas e pessoas singulares ativas em 2015, verificando-se igualmente um decréscimo no número de pessoas coletivas com cessação de atividade face ao ano de 2014.

Quadro 19 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Unidades: Nº

Por tipo de Entidades	2014	2015
Inscrições	**28.758**	**31.558**
Pessoa Singular	9.133	10.003
Pessoa Coletiva	19.625	21.555
Cessação de atividade	**28.432**	**19.717**
Pessoa Singular	58	63
Pessoa Coletiva	28.374	19.654
Total Ativo	**1.107.350**	**1.129.448**
Pessoa Singular	522.634	534.805
Pessoa Coletiva	584.716	594.643

Fonte: DPC

Da análise do quadro seguinte, verifica-se um aumento de 4% das remunerações declaradas (respeitantes a trabalhadores por conta de outrem), face a 2014.

No que respeita a contribuições pagas, o seguro social voluntário regista também um crescimento face ao ano anterior (1%), enquanto o Serviço Doméstico e os trabalhadores independentes, registam um decréscimo, face a 2014, de 2% e -1,4%, respetivamente.

Globalmente verificou-se um aumento de 3,2% no conjunto de remunerações declaradas e contribuições pagas, face a 2014.

Em Novembro de 2015, entrou em funcionamento uma nova versão da Segurança Social Direta, com uma imagem renovada, uma nova organização dos serviços disponíveis, uma navegação mais simples e intuitiva e com novas funcionalidades para as Entidades Empregadoras e para os respetivos representantes legais.

Quadro 20 - Contribuições Declaradas e Pagas

		2014	2015	Variação (2014-2015)	
				N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		12.631.696.559	13.101.075.930	469.379.371	4%
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	58.812.231	57.578.943	-1.233.288	-2%
	Seguro Social Voluntário	18.047.872	18.174.918	127.047	1%
	Trabalhador Independente	357.182.152	305.922.531	-51.259.621	-14%
TOTAL		**13.065.738.813**	**13.482.752.321**	**417.013.508**	**3,2%**

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Situação da BD a 22/2/16

Os serviços da Segurança Social Direta passaram a estar organizados através dos temas: Conta-corrente, Família, Emprego, Doença, Ação Social e Pensões.

As Entidades Empregadoras, passaram a dispor de novas funcionalidades, que permitem:

- Entregar a Declaração de Remunerações por um canal único na Segurança Social Direta;

- Consultar os trabalhadores ao serviço das Entidades Empregadoras e registados na Segurança Social, o que permite a verificação das situações de não comunicação de admissão e cessação de atividade dos trabalhadores, bem como a possibilidade das Entidades Empregadoras ou seus Representantes consultarem as taxas contributivas existentes no Sistema de Informação da Segurança Social;
- Os Representantes legais das Entidades Empregadoras, passaram a ter de ser designados pela Entidade Empregadora e a aceitar essa designação através da Segurança Social Direta. Dispondo, nessa, sequência de diferentes níveis de informação, disponível na Segurança Social Direta, tais como: entrega, consulta e substituição da Declaração de Remunerações, consulta de trabalhadores ao serviço das Entidades Empregadoras e respetivas taxas contributivas associadas existentes no Sistema de Informação da Segurança Social, bem como, à consulta da comunicação da admissão de trabalhadores e à comunicação da cessação e/ou suspensão do vínculo dos trabalhadores.

De realçar, também, as novas áreas disponibilizadas na Segurança Social Direta:

- “Perfil” - estão incluídos os Dados Pessoais, os contactos com a Segurança Social, a possibilidade de envio de documentos de prova e de alteração dos dados de conta bancária;
- “Mensagens“ - as entidades passaram a receber informação relevante comunicada pela Segurança Social;
- “Ajuda” - encontram vários guias passo a passo para auxílio na utilização das novas funcionalidades da Segurança Social Direta.

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

No âmbito da prevenção e combate à fraude e evasão contributiva, foram realizadas 8.609 ações de fiscalização a entidades empregadoras (EE), tendo apurado um montante de 42 Milhões de euros em contribuições não declaradas à Segurança Social e/ou falsamente declaradas com intuito de construir carreira contributiva.

Do total de contribuições apuradas, cerca de 4 milhões, mais precisamente, 3.942.999 €, respeitam a construção de falsas carreiras contributivas (contribuições a anular). Trata-se de um fenómeno que tem vindo a aumentar e que, em 2015, envolveu 108 entidades empregadoras (EE).

As irregularidades mais detetadas na fiscalização a estas entidades empregadoras continuam a ser:

- Não comunicação do trabalhador prazo legal de admissão;
- Não entrega de declaração de remuneração no prazo legal;
- Indicação na folha de remuneração de valores diferentes do legalmente considerado como base de incidência; e,
- Não inclusão de trabalhadores nas declarações de remuneração.

No âmbito da averiguação dos processos foram também elaborados 2.797 autos de notícia e 48 autos de notícia crime.

Em termos comparativos, verifica-se um aumento de 53% no número de ações de fiscalização em 2015, relativamente ao ano de 2014. Este aumento resulta do novo paradigma de ação do Departamento, já

referido no ponto 3.1.5. e que tem subjacente que o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional se deve fazer essencialmente por via das ações direcionadas para entidades empregadoras

Quadro 21 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: Nº, % e milhares de euros

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
N.º Processos	5.637	8.609	2.972	53%
% Irregularidades	35%	33%	-	-6%
Contribuições Apuradas	43.579	42.174	-1.405	-3%

Fonte: RAISS 2014 e DF

Situação da BD a 06/03/2016

No contexto do combate à fraude, relativamente à área de investigação criminal, foram também instruídos 3.897 processos, 2.070 dos quais inquérito-crime, envolvendo um valor financeiro de cerca de 65 Milhões de euros, o que representa um aumento de 22% em relação ao ano transato.

Quadro 22 - Processos-crime

Unidades: Nº, % e milhões de euros

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	4.075	3.897	-178	-4%
Processos de pré-inquérito concluídos	2.010	1.827	-183	-9%
Processos de inquérito concluídos	2.065	2.070	5	0%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	53	65	12	22%

Fonte: RAISS 2014 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 06/03/2016

Do total de processos de inquérito-crime instruídos, cerca de 78% tiveram proposta de acusação, sendo o tipo de crime mais comum o de abuso de confiança contra a segurança social (95%), e os restantes processos tiveram proposta de arquivamento, por ausência de crime e por pagamento voluntário. No ano em análise o valor pago no decurso da instrução do processo-crime ascendeu a 4,2 milhões de euros.

Importa, ainda, salientar que na grande maioria destes processos de inquérito, o ISS, IP constituiu 2.676 arguidos e propôs a dedução de acusação, do(s) responsável(eis), com particular enfoque no crime de abuso de confiança contra a segurança social, tipificado no Regime Geral das Infrações Tributárias (RGIT).

O Artigo 107.º do RGIT, “Abuso de confiança contra a segurança social”, dispõe que às “(…) entidades empregadoras que, tendo deduzido do valor das remunerações devidas a trabalhadores e membros dos órgãos sociais o montante das contribuições por estes legalmente devidas, não o entreguem, total ou parcialmente, às instituições de segurança social, são punidas com as penas previstas(…)”.

A identificação destas situações inicia-se nos Centros Distritais, com base na deteção da falta de pagamento das cotizações devidas pelas Entidades Empregadoras, podendo originar a remessa de participação-crime para os Serviços de Fiscalização, que detêm competência no âmbito da investigação criminal.

Em 2015, foram trabalhados pelas áreas de contribuições dos Centros Distritais, 2.450 processos, num montante global de 98,60 milhões de euros de dívida relativa à falta de pagamento das cotizações devidas pelas Entidades Empregadoras à Segurança Social.

Na sequência das notificações prévias à participação-crime foram regularizados, ao abrigo do pagamento voluntário da dívida de cotizações e respetivos juros legais, 211 processos, que resultaram no pagamento de 1,17 milhões de euros à Segurança Social.

Dos restantes, 2.162, num montante global de cerca de 86,82 milhões de euros, foram participados aos Serviços de Fiscalização com vista à instauração de processo-crime.

3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

3.1.8.1. Intervenção Social

RLIS – Rede Local de Inserção Social/

SAAS – Serviço de Atendimento Social e ou Acompanhamento Social

A Rede Local de Intervenção Social - RLIS (Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro) foi apresentada como um instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social.

O Despacho n.º 11675/2014, de 18 setembro (alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio) estabeleceu o modelo de organização e funcionamento da RLIS, onde serviços de atendimento e acompanhamento social (SAAS) seriam prestados a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (com exceção de catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). A Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamenta as condições de organização e de funcionamento do SAAS.

A alteração efetuada ao Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro, através do Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, teve como objetivo alargar o âmbito de atuação da RLIS, em articulação com os Conselhos Locais de Ação Social do Programa Rede Social[1] e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens enquadradas na Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco[2].

O pacote legislativo específico sobre as medidas de política "SAAS" e "RLIS" tem sido alvo de contínua revisão incluindo ainda o Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio e subsequente Declaração de Retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho[3].

Projetos-piloto (6.15 POPH) e Projetos (POISE)

O POPH - Programa Operacional Potencial Humano concretiza a agenda temática para o potencial humano, inscrita no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) com forte comparticipação do Fundo Social Europeu (FSE). Os Projetos-piloto executados ao abrigo da "Abertura de candidaturas no Eixo 6 — Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social do Programa Operacional Potencial Humano (POPH) - Tipologia de intervenção 6.15 “Educação para a cidadania – projetos inovadores”, entre 28.10. e 05.11.2014, tiveram extensão de execução até dezembro de 2015, para acomodar financeiramente projetos no âmbito da RLIS e do SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

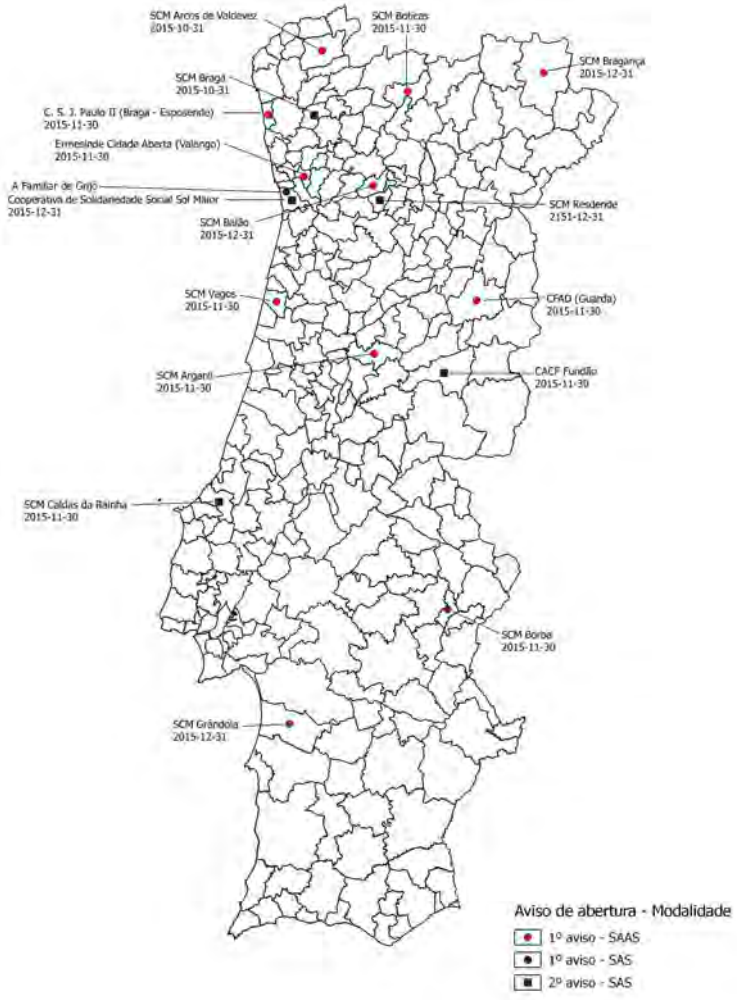
[1] Consultar http://www.seg-social.pt/rede-social [on line; consulta abril 2016])

[2] Consultar http://www.cnpcjr.pt/left.asp?14.01 [on line; consulta abril 2016])

[3] Consultar http://www.seg-social.pt/redes-locais-de-intervencao-social-rlis [on line; consulta abril 2016])

A execução dos 17 projetos-piloto (6.15 POPH) abaixo identificados teve o enquadramento normativo previsto nos diplomas supra referidos, nas orientações de intervenção técnica e de gestão de funcionamento emanadas pelo ISS, IP e cumulativamente pelos Regulamentos e condições de candidatura no âmbito dos Fundos Europeus e de Investimento (FEEI) e outra legislação nacional relativa à contratação pública.

Figura 6 - POPH, Tipologia 6.15 - Projetos piloto RLIS (4 de janeiro de 2016)



Fonte: DDSP/UAP

O POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (Objetivo Temático 9 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e qualquer tipo de discriminação, Eixo Prioritário 3 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação, Prioridade de Investimento 9.iv - Melhoria do acesso a serviços sustentáveis, de grande qualidade e a preços comportáveis, incluindo cuidados de saúde e serviços sociais de interesse geral e inclusão ativa, com vista à promoção da igualdade de oportunidades e da participação ativa e a melhoria da empregabilidade) enquadrou na Tipologia de Intervenção 38 (Serviços e redes de intervenção social e de saúde) as Redes locais de intervenção social – RLIS (Tipologia de Operação 3.23) em que elegíveis, para efeitos de financiamento, foram as ações de

atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social [4].

Até dezembro de 2015, sob financiamento do POISE – Tipologia 38, foram aprovadas 31 candidaturas para projetos RLIS, para execução de ações equiparáveis às de SAAS, enquadrados nos normativos já referidos[5].

Durante 2015 e no âmbito das suas competências o ISS, IP desenvolveu designadamente o seguinte:

- Ajuste do Manual Técnico para as equipas prestadoras de SAAS incluindo a revisão sistemática do seu índice e respetivos conteúdos de modo a integrar os contributos das várias áreas funcionais (e.g. DCGC; GPE; UIJ/DDSP) e as várias evoluções associadas à concretização dos projetos, designadamente:
    - Cogestão dos condicionamentos e regras de acesso exterior à aplicação informática ASIP incluindo, por exemplo, a alteração e validação conjunta do termo de responsabilidade assim como dos elementos constantes na redação do protocolo de parceria celebrado entre o ISS, IP e as instituições, no âmbito do Atendimento Social;
    - Adaptação dos suportes (ex. documentos em utilitário de Apresentação Gráfica) de apresentação das medidas RLIS e SAAS.
- A avaliação dos projetos-piloto POPH Tipologia 6.15 - orientada para o PROCESSO. Esta avaliação centrou-se mais na perceção (representações) das equipas técnicas de SAS ou SAAS sobre a implementação dos projetos-piloto, especificamente, na vertente da gestão e da intervenção técnica da prestação de serviços de atendimento social e/ou acompanhamento social no território protocolado.

  A abordagem metodológica consistiu em realizar uma visita de acompanhamento (observação não participante) por projeto-piloto por dois elementos da Unidade de Intervenção Social (DDSP), com duração prevista de entre 1.30h e 2h, sem análise ou discussão de processos familiares e que incluiu a aplicação de um guião com um conjunto flexível de questões previamente delineadas (entrevista semi-diretiva) junto do máximo de número de elementos da equipa técnica do SAS (até 3 técnicos/as incluindo Coordenador/a) ou SAAS (até 5 técnicos/as incluindo, obrigatoriamente, Coordenador/a).
- Participação na Implementação dos projetos POISE – Tipologia 38
    - Colaboração na definição de indicadores de avaliação para o financiamento pelo FSE/POISE - Fundo Social Europeu/Programa Operacional Inclusão Social e Emprego;
    - Participação na atualização da plataforma ASIP e na dinamização desta formação por e-learning;

[4] Consultar https://www.portugal2020.pt/Portal2020/programas-operacionais-portugal-2020-2 [on line; consulta abril 2016]

[5] Consultar https://www.portugal2020.pt/Portal2020/Media/Default/Docs/avisos/POISE_RLIS_38_2015_09.pdf [on line; consulta abril 2016]

- Elaboração de esclarecimentos de dúvidas e outras informações às entidades prestadoras através do endereço eletrónico ISS-rlis@seg-social.pt

Acolhimento Familiar para Pessoas idosas e adultas com deficiência

O Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência é uma medida de política social que consiste em integrar, temporária ou permanentemente, em famílias consideradas idóneas, pessoas adultas com deficiência ou idosas, que, por motivos de ordem física, psíquica ou social não possam permanecer nas suas próprias casas.

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

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

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

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

Em 2015, um total de 516 famílias acolheram 1.036 pessoas nesta situação. É uma resposta que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.

No decorrer do ano foram desenvolvidas atividades de acompanhamento e qualificação da resposta, reuniões e produção de documentos, de destacar a formação dada a todos os Centros Distritais no âmbito desta resposta social.

Quadro 23 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Pessoas Idosas	6.417	179.951	544.133
Serviço de Apoio Domiciliário	2.410	69.427	216.766
Centro de Convívio	416	11.094	6.794
Centro de Dia	1.969	40.968	49.650
Centro de Noite	11	103	395
Acolhimento Familiar	1	8	37
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.610	58.351	270.491
Pessoas Adultas com Deficiência	822	21.346	149.479
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Animação	42	1.526	5.876
Serviço de Apoio Domiciliário	26	580	1.469
Centro de Atividades Ocupacionais	421	13.123	76.916
Lar Residencial	275	5.783	61.760
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	133
Residência Autónoma	55	301	3.325
Pessoas em Situação de Dependência	82	1.616	4.304
Serviço de Apoio Domiciliário	30	1.058	2.044
Apoio Domiciliário Integrado	48	500	1.949
Unidade de Apoio Integrado	4	58	311
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	57	945	4.146
Fórum Sócio Ocupacional	30	737	2.789
Unidade de Vida Protegida	19	113	863
Unidade de Vida Autónoma	4	24	50
Unidade de Vida Apoiada	4	71	444
Pessoas Sem-Abrigo	2	95	441
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	441
Total	7.380	203.953	702.503

Fonte: GPE Situação da BD a 18/12/2015

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

SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Em 01 de março de 2013, foi aprovado o primeiro instrumento interno sistematizador de práticas de financiamento de produtos de apoio, o “Manual de Procedimentos para o Financiamento de Produtos de Apoio”, que desde logo se constituiu como um instrumento de trabalho esclarecedor e dinâmico.

O Manual de Procedimentos, previsto nos Despachos n.º 5128/2013 e nº 5212/2015, publicados na II série do Diário da República, n.º 74, de 16 de abril, e n.º 72, de 11 de abril, respetivamente, define o regime de acesso ao financiamento de produtos de apoio (ajudas técnicas), adiante designados por PA, concedido pelos Centros Distritais do ISS, IP a pessoas com deficiências e incapacidades, nos termos do Decreto-lei n.º 93/2009, de 16 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 42/2011, de 23 março, bem como dos despachos anuais do Governo dos responsáveis com competências na matéria.

Através da Portaria n.º 78/2015 de 17 de março, dos Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade e Segurança Social, foi aprovado o modelo de fichas de prescrição de produtos de apoio, acessível através da base de dados de registo SAPA e determinada a obrigatoriedade de prescrição eletrónica a partir do dia útil seguinte (18 de março de 2015). No ano de 2016 prevê-se a implementação da segunda etapa deste sistema: registo e acompanhamento de todo o processo de atribuição de produtos de apoio. Com esta implementação será possível eliminar grande parte da carga administrativa dos serviços, bem como os ruídos inerentes a processos suportados em papel.

A Rede de Centros Prescritores do ISS, IP, referida no ponto 13 dos despachos n.º 5128/2013 e n.º 5212/2014, foi aprovada por Deliberação do Conselho Diretivo n.º 82/13, de 7 de maio, na qual se identificavam 35 Centros Prescritores. Em 2014, com vista ao reforço da Rede e num esforço contínuo para corresponder às necessidades das populações, foi aprovada a Deliberação n.º 176/14, de 02 de outubro, que alarga para 37 os Centros Prescritores da Rede e determina a continuidade dos "(…)trabalhos de sinalização de novos Centros Prescritores, que permita a definição de uma rede que cubra eficazmente o território continental e o espectro das diversas tipologias de deficiência, de modo a responder com equidade as necessidades de prescrição especializada de produtos de apoio para as pessoas com deficiência e incapacidade."

Em 2015 não foram sinalizados novos centros prescritores. Assim, em 2016, importará reavaliar a rede existente, repensar a sua reorganização, avaliando nomeadamente a sua qualidade de intervenção tendo em conta os constrangimentos entretanto identificados. Também a publicitação de orientações claras para a prática dos Centros Prescritores é uma tarefa que importa realizar com premência.

Importa, ainda, dar continuidade ao estudo iniciado no final de 2014 – Levantamento Nacional de Bancos de Produtos de Apoio (BPA), com vista a colmatar necessidades de reabilitação, autonomia e participação das pessoas com deficiências ou incapacidades, nomeadamente para as situações temporárias. Neste contexto, paralelamente à atualização da Listagem de BPA existentes, junto das entidades com esta resposta, identificadas em 2014, pretende realizar-se um levantamento junto dos Centros Distritais acerca dos Produtos de Apoio devolvidos, com vista a avaliar a possibilidade da sua reutilização e definir orientações nesse sentido.
Paralelamente, urge qualificar todos os intervenientes neste Sistema e, simultaneamente fomentar e fortalecer laços territoriais entre prescritores e financiadores, de forma a melhor servir os seus destinatários. Importa formar os prescritores, agora integrados em equipas multidisciplinares, para melhorar a qualidade da prescrição e para a sua racionalização, e importa, igualmente, formar os técnicos dos serviços financiadores para que possam tomar as decisões mais habilitadas sobre os produtos a financiar.

Quadro 24 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Pessoas Apoiadas			Entidades Prescritoras		Produtos de Apoio	Orçamento Executado (€)
Masculino	Feminino	Total	Centros de Saúde	Centros Especializados		
1.008	1.020	2028	1.261	2.870	4.131	4.493.575,40

Fonte: DDSP

Rede Social

A Rede Social, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro, constitui-se como "*um fórum de articulação e congregação de esforços e baseia-se na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que nela queiram participar*." De acordo com este diploma, "*designa-se por rede social o conjunto de formas de entreajuda, bem como entidades particulares sem fins lucrativos e dos organismos públicos que trabalham no domínio da ação social e articulem entre si e com o Governo a respetiva atuação, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social.*"

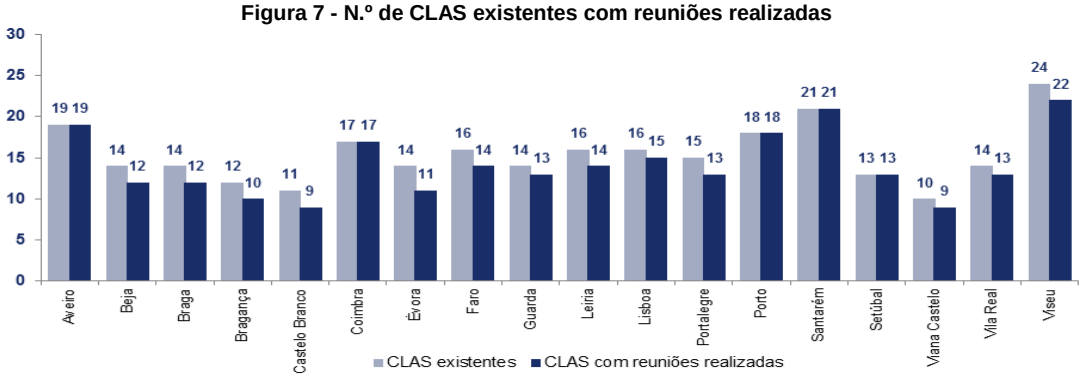
O Decreto-Lei nº 115/2006, de 14 de junho, veio consagrar os princípios, finalidades e objetivos da Rede Social, bem como a constituição, funcionamento e competência dos seus órgãos. O referido diploma reafirmou os objetivos da erradicação da pobreza e exclusão social e o papel das estruturas da Rede

Social na promoção do desenvolvimento social, insistindo na planificação estratégica da intervenção social local, acrescentando a promoção da igualdade de género enquanto princípio de ação e enfatizando a articulação com diferentes planos nacionais.

*A dinamização, acompanhamento e avaliação da rede social no território continental compete ao MTSSS (*art.º 14º, nº 1, Decreto-Lei n.º 115/2006), competindo ao ISS, através do DDSP, acompanhar e avaliar o desenvolvimento do programa Rede Social no território continental, bem como conceber dispositivos de suporte técnico e de monitorização à atividade dos centros distritais no âmbito da rede social (artigo 7.º, nº 2, al. *l)* e *m)*, Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

No ano 2015, dos 278 CLAS existentes, 255 CLAS (92%) realizaram reuniões (Vide figura seguinte).

Figura 7 - N.º de CLAS existentes com reuniões realizadas



Fonte: ISS, I.P./ Centros Distritais/Ano 2015

De salientar que, em termos absolutos, os distritos com o maior número de reuniões em 2015 foram: Aveiro (81), seguido por Santarém (80), Lisboa (76), Viseu (71), Coimbra e Setúbal, em igual número (70).

No que diz respeito às Plataformas Supraconcelhias (PSC), 27 plataformas realizaram um total de 70 reuniões em 2015. Apenas a PSC Minho-Lima não realizou qualquer reunião.

No ano 2015, apenas 6 das 28 PSC existentes cumpriram o disposto no artigo 32º do Decreto-Lei nº 115/2006, de 14 de Junho, ou seja realizaram ao longo do ano 4 reuniões ou mais. São estas as PSC do Alentejo Central, Alto Alentejo e Dão Lafões (4 reuniões), as PSC do Alentejo Litoral e Douro (5 reuniões) e a PSC da Península de Setúbal (6 reuniões).

LNES - Linha Nacional de Emergência Social

A Linha Nacional de Emergência Social – 144 (LNES) é um serviço do ISS, IP, integrado no Departamento de Desenvolvimento Social e Programas. Teve início às 18h do dia 30 de Setembro de 2001, no âmbito do Plano Nacional de Ação para a Inclusão. É um serviço público, gratuito, de funcionamento ininterrupto, 24h por dia, todos os dias do ano.

A LNES consolidou, durante o ano de 2015, um novo modelo de atuação que consiste em:

- Internalização do serviço de atendimento e triagem de 1.ª Linha que integra Assistentes Técnicos do ISS, IP;
- Centralização na Equipa Central (ECE) da LNES, constituída por Técnicos/as Superiores do ISS, IP, dos contactos e articulação direta com a rede solidária, para solicitar vaga(s) de emergência;

- Solicitação pela ECE, sempre que necessário, de Transporte de Emergência Social (TES), contratualizado com a Cruz Vermelha Portuguesa, para deslocação da pessoa e/ou família até ao local de acolhimento previamente diligenciado;
- Articulação permanente com os/as Interlocutores/as Distritais designados para apoio direto à LNES. De salientar a aprovação pelo Conselho Diretivo do Manual de Articulação ECE – CDist/SLAS.

3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais

PEA - Programa de Emergência Alimentar

A medida do Programa de Emergência Alimentar surgiu em 2012 com 584 cantinas, com o objetivo de dar auxílio e resposta a situações de grave carência social, através da implementação da rede solidária de cantinas sociais. Em 2013, registaram-se mais 231 cantinas, verificando-se entre 2012 e 2013 a maior taxa de crescimento (28,3%) do Programa.

Quadro 25 - Programa de Emergência Alimentar

Unidade: n.º e euros

	2014	2015	Variação (2014 - 2015)	
			N.º	%
Protocolos	844	845	1	0,1%
Refeições diárias protocoladas	49.179	47.638	-1.541	-3,1%
Montante executado	37.185.890 €	37.879.803 €	693.913 €	1,9%

Fonte: GPE

No ano de 2015 registaram-se 845 protocolos, mais um protocolo que no ano anterior, para um total de 47.638 refeições diárias protocoladas.

Na análise da evolução do número de protocolos que foram sendo celebrados e cessados entre 2012 e 2015, constata-se que de um total de 915 protocolos celebrados até 2015, 70 foram cessados.

Embora se registe um decréscimo no número de refeições protocoladas entre 2014 e 2015, regista-se um aumento do montante executado de 1,9%, que se justifica pelo facto de os montantes considerados em cada ano serem os montantes efetivamente pagos nesse ano, sendo que (com exceção do ano de 2012) em todos os restantes anos, há valores pagos referentes a refeições fornecidas no ano anterior.

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo para 2015 previa o acompanhamento técnico a 55% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de “relatórios de visita de ação de acompanhamento” aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação. Os critérios de cumprimento e de superação da meta estabelecida correspondem a objetivos nacionais, uma vez que foram definidos indicadores de execução diferenciados em relação a alguns CDist.

Este objetivo não foi alcançado, registando um resultado global nacional de 54%, o que em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 6.949 respostas sociais.

Relativamente ao acompanhamento técnico às respostas sociais licenciadas, o objetivo traçado, que previa o acompanhamento a 50% de respostas sociais a nível nacional, também não foi possível de alcançar, fixando-se a execução em 47%.

A impossibilidade de alcançar as metas fixadas para estes dois objetivos, é analisada em detalhe no ponto 2.3 2Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR".

Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foi concedido um conjunto de apoios a IPSS e equiparadas no âmbito dos subsídios eventuais, verificando-se que o valor da despesa foi inferior face a 2014, ano em que o apoio tinha sido concedido a 8 entidades. Em 2015 o apoio abrangeu 5 entidades, de acordo com os dados constantes do quadro seguinte:

Quadro 26 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Tipologia	2014		2015		Variação (2014 - 2015)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	2	180.000	1	160.000	-1	-50,0%	-20.000	-11,1%
Equipamento e obras								
Viatura								
Outros\Cooperação (projetos e	6	483.164	4	249.664	-2	-33,3%	-233.500	-48,3%
Outros								
Total Geral	**8**	**663.164**	**5**	**409.664**	**-3**	**-37,5%**	**-253.500**	**-38,2%**

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

O Decreto-lei n.º 102/2012, de 11 de maio, veio estabelecer o novo regime de acesso ao Fundo de Socorro Social (FSS), referindo no seu preâmbulo, que este Fundo se destina à "(…) concessão de apoios em situações de emergência Social, alerta, contingência ou de calamidade de exclusão social, assim como o apoio às instituições de solidariedade social que prossigam fins de ação social.".

Conforme previsto no seu artigo 7.º, o referido diploma legal foi regulamentado pela Portaria n.º 428/2012, de 31 de dezembro, que define com clareza as condições de acesso aos apoios financeiros a conceder pelo FSS.

Assim, o novo regime do Fundo de Socorro Social (FSS) tem como finalidades:

- Prestar auxílio em situações de alerta, contingência ou calamidade conforme tipificadas na Lei de Bases da Proteção Civil;
- Prestar apoio às IPSS e equiparadas e outras de fins idênticos e de reconhecido interesse público, sem fins lucrativos, que prossigam modalidades de ação social;
- Apoiar pessoas e famílias que se encontrem em situação de emergência social;
- Promover o desenvolvimento de atividades de ação social no âmbito de medidas intersectoriais que exijam uma intervenção articulada com Outros Ministérios, entidades públicas ou autarquias, através da celebração de protocolos;
- Fazer face à despesa decorrente do diferimento da desocupação de imóvel arrendado para habitação, nos termos da legislação aplicável.

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social aumentaram face a 2014, quanto ao número de entidades apoiadas, onde o aumento mais significativo (180%) se verificou na tipologia "Equipamento e Obras", e quanto aos montantes atribuídos, onde o aumento mais significativo (216,5%) se verificou na tipologia "outros", que inclui concessões com mais do que uma tipologia.

Quadro 27 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Tipologia	2014		2015		Variação (2014 - 2015)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	41	3.929.860	96	8.874.114	55	134,1%	4.944.254	125,8%
Equipamento e obras	15	935.444	42	2.579.766	27	180,0%	1.644.322	175,8%
Viatura	43	873.748	119	2.147.320	76	176,7%	1.273.572	145,8%
Desenvolvimento Ação Social	2	99.940	3	85.000	1	50,0%	-14.940	-14,9%
Outros	8	410.368	19	1.298.801	11	137,5%	888.433	216,5%
Total	**109**	**6.249.360**	**279**	**14.985.001**	**170**	**156,0%**	**8.735.641**	**139,8%**

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

Transferência da Gestão dos Estabelecimentos Integrados

No âmbito do Plano de Emergência Social (PES), foi iniciado em 2012, o processo de transferência dos Estabelecimentos Integrados (EI) de gestão direta da Segurança Social, constantes do anexo I à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, para entidades da rede solidária, Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas.

Durante o ano de 2015 deu-se continuidade ao processo iniciado em 2012 com vista à transferência da gestão dos Estabelecimentos Integrados do ISS, I.P. para entidades do setor solidário: 1 Estabelecimento Integrado foi encerrado e 4 tiveram a gestão transferida para outras entidades. Mantêm-se sob gestão direta do ISS, IP 7 Estabelecimentos Integrados.

Relativamente aos EI de gestão indireta da Segurança Social referenciados no Anexo II da Portaria n.º 135/2012, aos quais estão associados acordos de gestão e acordos de cooperação, em conformidade com o disposto no despacho normativo n.º 75/92, de 20 de maio, está a decorrer, desde o início de 2013, um processo gradual de revisão dos referidos acordos de gestão, procurando adequá-los à metodologia que tem vindo a ser seguida para a transferência dos EI, através da celebração de contratos mistos atípicos de gestão e de comodato (contrato de gestão e comodato) para as instalações onde as respostas sociais são desenvolvidas.

Também durante 2015, foi iniciado o processo de revisão dos acordos de gestão referentes aos EI constantes do anexo II à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, já sob gestão indireta:

- 4 EI com processo de revisão concluída,
- 29 processos de negociação em curso.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

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

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais: Creche, Centro de Acolhimento Temporário, Lar de Infância e Juventude, Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Idosos.

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

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

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

Quadro 28 - Respostas Sociais Certificadas

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	7	5	16	**28**
Centro de Dia	3	3	14	**20**
Estrutura Residencial para Idoso	7	4	13	**24**
Serviço Apoio Domiciliário	6	4	12	**22**
Centro de Atividades Ocupacionais	4	1	1	**6**
Lar Residencial	3	1	0	**4**
Centro de Acolhimento Temporário	3	1	1	**5**
Lar de Infância e Juventude	1	0	4	**5**
Total	**34**	**19**	**61**	**114**

Fonte: GAQGR

Os resultados acumulados, em 2015, relativamente às respostas sociais certificadas apresentados no quadro anterior, revelam um aumento de 31% no número de respostas Sociais certificadas, relativamente a 2014, traduzindo-se desta forma no incremento do número de cidadãos que tem acesso a serviços certificados, com preocupação ao nível da satisfação das suas expetativas e necessidades, incluindo as dos colaboradores, parceiros e de um modo geral, de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral.

Através do Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, foi criada a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do Livro de Reclamações.

A Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto, estabelece as regras de funcionamento da RTIC, que é disponibilizada em ambiente eletrónico, assegurando às entidades reguladoras e de controlo de mercado sectorialmente competentes, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, uma plataforma para gestão das reclamações recebidas ao abrigo do art. 6.º deste Decreto-Lei.

Esta Rede visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação, através de um site na internet.

Quadro 29 - Processo de Gestão das Reclamações dos Equipamentos Sociais

Nº de reclamações recebidas	Encerradas / arquivadas	Em curso	Enviadas por iniciativa do cliente	Que originaram pedido de alegações	Que originaram informações ao cliente
923	446	477	20	397	426

Fonte: DDSP/URS

Nota: Uma reclamação pode ter mais do que um problema identificado

No ano de 2015, foram apresentadas 923 reclamações, das quais 446 se encontram no estado encerrado/arquivado e 477 ainda se encontram em curso. A caraterização destas reclamações é a constante do quadro seguinte.

Quadro 30 - Caracterização das Reclamações por tipo de problema apresentado

Tipologia das reclamações	Quantidade
Exercício da atividade / exercício da atividade sem licença	29
Informação /informação pré-contratual	39
Qualidade do atendimento / atendimento deficiente nos estabelecimentos / atendimento telefónico	281
Irregularidades livro de reclamações	7
Cumprimento defeituoso / cumprimento não conforme com o contrato / incumprimento	170
Cláusulas contratuais / alterações das cláusulas contratuais	21
Preços / pagamento	57
Faturação / faturação incorreta	7
Higiene / Segurança	49
Horários de funcionamento	4
Infraestruturas	2
Proteção de dados pessoais	3
Meio ambiente	3
Tarifário (Assistência técnica)	1
Outros	250
Práticas comerciais / publicidade	0
Total	923

Fonte: DDSP/UCRS

(a) Tipologia de classificação dos problemas apresentados nas reclamações de acordo com o classificador principal utilizado na plataforma eletrónica RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor.

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI concretiza-se através de Unidades de Apoio para atender às situações em que os cuidados de saúde precisam de ser prolongados no tempo. Existem as seguintes tipologias de apoio: Unidades de Convalescença; Unidades de Média Duração e Reabilitação; Unidades de Longa Duração e Manutenção e Unidades de Cuidados Paliativos.

Quadro 31 - RNCCI - Execução física

Unidade: n.º, euros e %

Centro Distrital	Lugares					Instituições por Titularidade				
	Unidades de Convalescença	Unidades de Média Duração e	Unidades de Longa Duração e	Unidades de Cuidados Paliativos	Total	IPSS		SNS	Privadas	Total
						SCM	Outras			
Aveiro	40	139	203	0	382	8	4	1	0	13
Beja	18	68	130	6	222	4	3	0	0	7
Braga	88	128	409	10	635	11	3	0	3	17
Bragança	0	47	177	15	239	8	0	1	0	9
Castelo Branco	22	76	169	20	287	4	3	1	0	8
Coimbra	140	242	481	18	881	7	5	2	6	20
Évora	70	55	92	8	225	4	4	1	0	9
Faro	69	109	338	10	526	6	6	2	2	16
Guarda	34	69	133	11	247	6	1	1	0	8
Leiria	22	148	176	0	346	8	3	0	1	12
Lisboa	94	308	401	80	883	3	7	0	5	15
Portalegre	22	43	138	5	208	3	3	1	0	7
Porto	30	262	382	16	690	8	1	0	7	16
Santarém	15	143	234	15	407	6	1	0	4	11
Setúbal	61	220	437	44	762	5	6	2	4	17
Viana Castelo	24	83	147	0	254	3	2	0	2	7
Vila Real	0	81	109	0	190	7	0	0	0	7
Viseu	15	85	255	20	375	11	3	1	0	15
Total 2015	**764**	**2.306**	**4.411**	**278**	**7.759**	**112**	**55**	**13**	**34**	**214**
Total 2014	**860**	**2.021**	**4.094**	**185**	**7.160**	**106**	**51**	**21**	**29**	**207**

Fonte: ACSS e DDSP

Em 2015, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O n.º de lugares contratados, em funcionamento em 31 de dezembro de 2015, era de 7.759, dos quais 2.306 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 4.411 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- A tipologia que regista um maior n.º de lugares continua a ser a ULDM, representando cerca de 57% do total de lugares existentes na RNCCI;

Comparando com o ano de 2014, relativamente ao número de lugares comparticipados pela Segurança Social, houve um crescimento de 7% na tipologia de ULDM e de 12 % em UMDR.

Em termos regionais, verificou-se um maior crescimento na região de Lisboa e Vale do Tejo, seguida da região Centro. O distrito que apresenta o maior número de lugares na globalidade das tipologias é Lisboa (883) seguido de Coimbra (881).

O n.º de lugares contratados está distribuído por 214 unidades de internamento, das quais 112 são de IPSS / SCM, 55 de IPSS / Outras, 34 de Instituições Privadas e 13 do Serviço Nacional de Saúde;

Durante o ano de 2015 cessaram 3 contratos-programa com a RNCCI: 2 da tipologia de UC e 1 de UCP.

Em 2015, do acompanhamento e monitorização do movimento assistencial dos utentes (unidades de internamento e equipas domiciliárias), destaca-se:

- Foram referenciados 41.117 utentes;
- A região Norte e a região Lisboa e Vale do Tejo são aquelas que apresentam percentagens mais elevadas de referenciação, aproximadamente, 32% e 29%;
- O n.º de utentes admitidos foi de 35.753;
- O n.º de altas correspondeu a 35.154.

Tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se um grau de execução de 92,6%, no montante de 34.860.651,32€.

3.1.8.3. Infância e Juventude

Quadro 32 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Crianças e Jovens em Geral	**4.697**	**213.784**	**442.536**
Ama e Creche Familiar	59	2.605	6.663
Creche	1.866	72.028	212.342
Educação Pré-escolar	1.449	84.505	189.248
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.323	54.646	34.283
Crianças e Jovens com deficiência	**144**	**7.338**	**13.942**
Intervenção precoce	122	6.749	10.920
Lar de Apoio	20	289	2.099
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	923
Crianças e Jovens em situação de perigo	**386**	**11.385**	**70.892**
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	59	3.237	4.869
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3		671
Acolhimento familiar	3	75	308
Centro de acolhimento temporário	122	2.168	26.026
Lar de infância e juventude	191	5.863	38.733
Apartamento de Autonomização	8	42	285
Total	**5.227**	**232.507**	**527.370**

Fonte: GPE **Situação da BD a 18 dezembro 2015**

Amas

A promulgação do Decreto-Lei n.º 115/2015, de 22 de junho, vem estabelecer os termos e as condições para o acesso à profissão e ao exercício da atividade de ama, bem como o regime sancionatório aplicável à referida atividade, revogando a anterior regulamentação que enquadrava esta resposta social, o Decreto-Lei n.º 158/84, de 17 de maio, prevendo contudo, um regime transitório, para passagem e adaptação a este novo enquadramento.

Esta resposta social consiste na prestação de cuidados na residência do profissional - Ama, mediante pagamento, a crianças até aos 3 anos de idade ou até atingirem a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar. O novo enquadramento legal determina que esta atividade pode ser realizada em regime livre, isto é, mediante contratação direta pelas famílias sob a forma escrita, ou desenvolvida no âmbito de uma instituição de enquadramento, designando-se, nesse caso, por creche familiar, e aplica-se a qualquer indivíduo que exerça ou pretenda iniciar a atividade de Ama.

Em qualquer das situações, a partir da entrada em vigor deste diploma, a atividade de Ama só pode ser exercida mediante autorização emitida pelos serviços competentes do ISS, IP.

Com a regulamentação da atividade de Ama, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais passam a dispor de uma resposta social com critérios de qualidade universais e indispensáveis, tais como:

- A garantia de que, em regra, o serviço é prestado por alguém que possui a formação profissional adequada e atualizada para o desenvolvimento desta atividade e da sua idoneidade, bem como de quem com ele/a coabite;
- A atividade poder ser exercida mediante contratualização direta entre os pais e a ama ou no âmbito de uma instituição de enquadramento;
- A garantia de que o espaço onde se processa a atividade possui condições de higiene e segurança legalmente previstas e verificadas;
- A existência de um regime sancionatório aplicável à atividade, que passa a ser considerada ilegal, quando não devidamente autorizada pelos competentes serviços da Segurança Social;
- A disponibilização anual de informação atualizada sobre os profissionais autorizados a exercer a atividade, através de lista tornada pública pela Segurança Social;
- A obrigatoriedade do livro de reclamações; e,
- A existência de seguro de acidentes pessoais para as crianças.

As funções de licenciamento, acompanhamento técnico, regulação e fiscalização continuam a ser uma competência do Estado, através do ISS,IP.

Com as alterações efetuadas pretende ampliar-se a rede de amas e reforçar a sua formação, qualificação e acompanhamento, permitindo simultaneamente a integração das crianças até aos 3 anos de idade ou até atingirem a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar, em percursos plenos de desenvolvimento pessoal e garantir aos pais, ou a quem exerça as responsabilidades parentais, uma melhor compatibilização entre a vida familiar e a vida profissional.

Assim, mediante celebração de contrato de prestação de serviços, sob a forma escrita, entre a família da criança e a ama/prestador de serviços, passam a poder dispor de um serviço que vai ao encontro das suas necessidades específicas e do bem-estar da criança.

O novo enquadramento legal, determina que o ISS, IP deixa de ser instituição de enquadramento/financiamento de amas a partir de 21 de agosto de 2016, passando o exercício da atividade de ama a ser exercido em regime livre ou em creche familiar mediante integração das amas em instituição de enquadramento: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, sem acordo de cooperação, e IPSS ou instituições legalmente equiparadas, mediante acordos de cooperação celebrados com os competentes serviços da segurança social.

As Amas, que pretendessem continuar a exercer a atividade solicitaram a emissão de autorização ao ISS,IP mediante a apresentação de um requerimento em formulário próprio.

Foi definido um Plano de Transição para a plena implementação do novo enquadramento legal, no sentido de viabilizar soluções que se mostrem ajustadas às amas que atualmente exercem a sua atividade, bem como às crianças que estas acolhem, tentando que as mesmas se traduzam em opções consistentes que concorram para a consolidação desta resposta social com uma oferta qualitativa ajustada às necessidades territorialmente identificadas, paralelamente à resposta a acautelar aos novos pedidos de licenciamento.

Intervenção Precoce

Os objetivos do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), legalmente estabelecidos através do Decreto-Lei nº 281/2009, de 6 de outubro, incidem na proteção dos direitos das crianças e no assegurar do desenvolvimento das suas capacidades. Compete ao Sistema detetar e sinalizar todas as crianças com necessidades de intervenção precoce, assim como intervir junto destas e suas famílias, de modo a prevenir ou reduzir os riscos de atraso de desenvolvimento. Por seu lado, reveste ainda como objetivo o apoio às famílias no acesso a serviços e recursos dos sistemas de segurança social, de saúde e de educação, bem como a promoção do envolvimento da comunidade através da criação de mecanismos articulados de suporte social.

No que respeita à qualificação dos diversos profissionais do SNIPI, sob a coordenação das 5 Subcomissões de Coordenação Regional, decorreram 7 ações de formação, no âmbito do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, inscritas no Plano de Formação do ISS, IP, abrangendo 175 técnicos com funções nas Equipas Locais Intervenção (ELI) e Núcleos de Supervisão Técnica (NST), independentemente da representação sectorial a que estão afetos. A formação inicial, cuja temática incidiu nos princípios chave de intervenção precoce na infância, esteve a cargo da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.

Durante o ano de 2015, o SNIPI constituiu-se como parceiro ativo do Projeto Im2 - Intervir Mais, Intervir Melhor, desenvolvido pela Associação Nacional de Intervenção Precoce (ANIP) cujo objetivo visa aumentar a qualidade e eficácia dos serviços de Intervenção Precoce na Infância (IPI) através da edição e divulgação de um Guia de Práticas Recomendadas em IPI. O Guia de Práticas Recomendadas em IPI foi elaborado com recurso à participação dos elementos do Sistema, constituindo-se como um elemento unificador do trabalho das equipas, o qual vai possibilitar uniformizar as práticas e reduzir algumas assimetrias que possam persistir.

No ano de 2015, ao nível da área da cooperação, a Rede SNIPI foi reforçada, por via do Orçamento Programa do ISS, IP, na zona Norte, através da celebração de 2 novos acordos para reforço da ELI da Trofa/Santo Tirso e da ELI de Valongo e na região de Lisboa e Vale do Tejo, através da revisão de um acordo de cooperação em vigor para a ELI de Montijo e Alcochete.

O financiamento dos acordos de cooperação é fixado em função dos referenciais validados em sede de Comissão de Coordenação Nacional do SNIPI, para os acordos de cooperação de Intervenção Precoce na Infância (IPI), e aprovados pela Portaria n.º 293/2013, de 26 de setembro, que regulamenta o Programa de Apoio à Qualificação do Sistema Nacional da Intervenção Precoce na Infância (PAQSNIPI), nos seguintes moldes e montantes para o ano de 2015.

Quadro 33 - Intervenção Precoce - Referenciais

Unidade: n.º e euros

Referenciais	N.º Profissionais	Valor criança/mês	Valor mensal (€)	Valor anual (€)
Acordo Tipo 1 (30-60 crianças)	1,5	95,63	5.738,06	68.856,72
Acordo Tipo 2 (60-80 crianças)	3,0	144,51	11.560,79	138.729,48
Acordo Tipo 3 (60-80 crianças) *	4,0	170,55	13.643,84	163.726,08

Fonte: DDSP

Nota: *crianças com taxa de risco 1> 80%

Em termos nacionais, no ano de 2015 o número total de acordos de cooperação em vigor no ISS, IP para a resposta intervenção precoce na infância é de 123, abrangendo um total de 6749 crianças, com a correspondente execução financeira no ano de 10.919.979 €.

Quadro 34 - Intervenção Precoce - Acordos de Cooperação

Unidade: n.º e euros

Acordos	Utentes	Despesa (€)
123	6.749	10.919.979

Fonte: GPE **Situação da BD a 18/12/15**

Ainda em 2015, foi iniciado o projeto de elaboração de um Sistema de Informação, financiado pelo ISS, IP, o qual visa a construção de um sistema de informação nacional que permita registar e monitorizar as crianças abrangidas pelo Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), nas diversas fases do processo, desde a sinalização até à saída do Sistema, com vista a uma uniformização de procedimentos no registo da informação nos processos das ELI, maior integridade e uniformização da informação, agilização dos procedimentos de trabalho dos técnicos, base de dados centralizada a nível nacional, melhor gestão, acompanhamento e monitorização do Sistema.

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

A Assessoria Técnica aos Tribunais (ATT) é uma área de atuação do ISS, IP, que tem como finalidade a emissão de pareceres técnicos e o acompanhamento técnico da execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças e Jovens (PP) e ao Tutelar Cível (TC).

Em 2015 foram publicadas diversas alterações legislativas[6], conducentes à reorganização das equipas de ATT, a especialização da intervenção e a articulação intra e interinstitucional.

[6] Lei n.º.141/2016 de 8 de setembro, que aprova o Regime Geral do Processo Tutelar Cível, e procede à primeira alteração à Lei n.º 103/2009, de 11 de setembro, que estabelece o regime jurídico do apadrinhamento civil; e,

As equipas foram reorganizadas nos 18 Centros Distritais, passando a maior parte a funcionar junto dos tribunais em dias pré-agendados para a realização de Audições Técnicas Especializadas (ATE) e Audições das Crianças (ADC) no âmbito dos processos de regulação do exercício das responsabilidades parentais.

Foram definidos novos procedimentos e criados instrumentos de suporte para a ATE e ADC, bem como iniciada a revisão do Manual de ATT.

Desenvolveram-se várias sessões de comunidades de práticas com todos os Centros Distritais, através de ações de formação presencial e por videoconferência, abrangendo cerca de 200 participantes.

Para além destas ações, foi ainda estabelecido um protocolo de colaboração com a Polícia Judiciária que resultou em várias ações, nomeadamente na realização de dois Cursos de Formação sobre Intervenção Sócio Criminal na prevenção e acompanhamento de situações de abuso sexual de crianças e jovens, os quais tiveram como objetivos:

- Identificar os fatores explicativos dos crimes de abuso sexual de crianças e adolescentes;
- Analisar os indicadores apresentados pelas vítimas deste tipo de crimes;
- Identificar as características das agressões associadas a este tipo de criminalidade;
- Analisar os procedimentos que caracterizam as boas práticas de articulação entre a Segurança Social e a Investigação Criminal/Justiça.

No que respeita ao Sistema de Informação da Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em 2015, foi implementada a Fase 1 nos Centros Distritais de Beja e Santarém, prevendo-se para o ano de 2016, a entrada em produção da Aplicação SIATT, com todas as suas funcionalidades e em todos os Centros Distritais.

Ainda em 2015 foi desenvolvido o projeto de Interoperabilidade do Sistema de Informação da Assessoria Técnica aos Tribunais, através da construção de interfaces tecnológicos com entidades externas (designadamente os tribunais), que permitam desmaterializar os atuais circuitos.

Adoção

A preparação para a entrada em vigor da Lei nº. 143/2015, de 8 de Setembro, bem como as alterações impostas por este diploma, condicionaram o cumprimento dos objetivos definidos para 2015, nomeadamente a implementação do Manual de Intervenção dos Organismos de Segurança Social na Adoção de Crianças (que careceu de revisão à luz das alterações legislativas), a realização do encontro nacional das equipas de adoção ou a implementação do sistema de supervisão externa às equipas de adoção.

Em matéria de adoção internacional, foi priorizada dinamização da adoção das crianças com necessidades adotivas particulares (através da divulgação, junto de entidades estrangeiras parceiras, da lista de crianças para adoção internacional, da articulação com as entidades mediadoras estrangeiras e com Autoridades

---

Lei nº.142/2016 de 8 de setembro, que procede à segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela Lei n.º 147/99, de 1 de setembro.

Centrais para a Adoção Internacional estrangeiras) e a gestão corrente das competências enquanto Autoridade Central para a Adoção Internacional (análise e aceitação de candidaturas a adoção internacional, atualização de perfis dos países, transmissão de candidaturas, concretização de propostas de adoção de crianças residentes em Portugal com necessidades adotivas particulares, por candidatos residentes no estrangeiro e acompanhamento das respetivas pré-adoções), aspetos que, pela sua urgência temporal nos termos da Convenção de Haia de 1993 e da legislação interna em vigor, condicionaram a construção do Manual da Atividade Mediadora em Adoção Internacional.

3.1.8.4. Apoio a Programas

Programas de Desenvolvimento

CLDS+ - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +

Os CLDS+, criados em 2013, constituem uma nova geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007, e cuja finalidade consiste em promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multissectorial e integrada, através de ações a executar em parceria, por forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos.

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

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

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

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

O Programa CLDS+ é financiado por fundos estruturais, designadamente pelo Fundo Social Europeu e por verbas provenientes dos resultados líquidos dos jogos sociais.

Quadro 35 - Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais - CLDS +

Unidade: n.º, euros e %

Protocolos assinados	Projetos encerrados	Total Aprovado (€)		Montante executado				Taxa de execução	
				2015 (€)		Total (€)			
		POPH	Jogos sociais	POPH	Jogos sociais	POPH	Jogos sociais	POPH	Jogos sociais
101	100	22.284.886,92	2.892.177,86	3.268.174,74	3.272,61	16.084.064,26	1.721.431,08	72,17%	59,52%

Fonte: DDSP\UAP **Situação da BD a** 30/09/2015

Em 2015, regista-se a assinatura de 101 Protocolos de Compromisso, a desistência de 1 projeto e o encerramento administrativamente de 100 projetos.

PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais

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

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

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

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

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

Este Programa vigora no território continental.

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

Quadro 36 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção

Unidade: n.º e euros

Área de Intervenção	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento Público Contratualizado
				Total	Criar	Remodelar	
Infância	Creche	3	3	124	124	0	1.427.792,50
Idosos	Lar de Idosos	10	10	313	260	53	
Total		**13**	**13**	**437**	**384**	**53**	**1.427.792,50**

Fonte: DDSP/UAP

Situação da BD a 31/12/2015

Em 2015, dos 26 projetos aprovados estiveram somente em execução 16, tendo sido rescindidos 3 contratos, por incumprimento das condições contratuais.

FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados

O Fundo de Auxilio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (FEAC), financiado por verbas comunitárias, foi criado pela Comissão Europeia com o objetivo de promover e reforçar a coesão social, contribuindo no combate à pobreza na União Europeia, através do apoio aos dispositivos nacionais que prestam assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, atenuando a privação material e alimentar grave e proporcionando uma perspetiva de vida condigna.

O FEAC substituiu o programa de distribuição de alimentos em Portugal, Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC), que terminou no dia 31 de dezembro de 2013 e cuja

continuidade foi necessária assegurar, garantindo a manutenção do apoio alimentar atribuído, neste âmbito, aos mais carenciados.

Assim, o Decreto-Lei n.º 167-C/2013, de 31 de dezembro, vem definir a estrutura e a orgânica do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, e estabelece que compete ao Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social assegurar o planeamento e a coordenação da aplicação dos fundos estruturais para a ajuda aos carenciados.

Por força do Decreto-Lei n.º 137/2014, de 12 de setembro, as disposições dele constante são ainda aplicáveis ao Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados (FEAC), salvaguardando-se as devidas adaptações. O FEAC foi instituído através do Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2014.

Por decisão da Comissão Europeia de 17 de dezembro de 2014 foi aprovado o Programa Operacional de Distribuição de Alimentos e ou Assistência Material de Base para apoio do FEAC em Portugal, para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020.

Na transição para este novo Programa Operacional e com o objetivo de se garantir a manutenção do apoio alimentar no âmbito do referido Fundo, sem causar interrupções no fornecimento da ajuda alimentar, foi decidido implementar para o ano de 2015 a operação “aquisição de produtos alimentares por entidades públicas”, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 11-B/2015, de 10 de março, que se encontra prevista no programa operacional aprovado e cujas despesas associadas têm enquadramento e são elegíveis no âmbito da alínea a) do n.º 2 do artigo 26º do Regulamento Comunitário FEAC.

Assim, para assegurar o fornecimento de produtos alimentares às pessoas mais carenciadas, foram realizados no ano de 2015 doze concursos públicos para a aquisição de 21 produtos alimentares, com publicitação no Jornal Oficial da União Europeia.

Quadro 37 - FEAC

	2015
N.º de Instituições Beneficiárias	1.719
N.º de Famílias Apoiadas	111.246
N.º de Beneficiários Abrangidos	412.186
Produtos Distribuídos (n.º de embalagens individuais)	17.203.198

Fonte: Relatórios anuais provisórios — Situação a 30/3/2016

De realçar que apesar da aprovação do FEAC ter ocorrido, em dezembro de 2014, somente em 26 de junho de 2015 foi publicado o Regulamento Específico do Programa, através da Portaria n.º 190-B/2015, de 26 de junho. Esta Portaria vem definir a forma de operacionalizar o FEAC e aprovar o Regulamento Específico do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020.

Salvaguarda também, através do Capítulo II “Disposições Transitórias”, da Parte III, nos artigos 89º a 91º, para as operações iniciadas antes da entrada em vigor do referido Regulamento, por forma a garantir a continuidade do apoio alimentar às pessoas mais carenciadas, a aplicação em 2015 das regras que se encontravam em vigor para o PCAAC em tudo o que não contrarie a regulamentação comunitária aplicável ao FEAC.

Programas de Investimento

PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Podendo abranger ainda:

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

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

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

Quadro 38 - PARES - Execução

Aviso	Contratos de Comparticipação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	23	235	120
PARES II	267	37	230	71
PARES III	75	20	55	12
Total	600	80	520	203

Fonte: DDSP\UAP

Na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de comparticipação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, IP, desistências por parte das entidades promotoras. Também o ISS, IP formalizou rescisões aos Contratos de Comparticipação Financeira (23 de PARES I, 37 de PARES II e 20 de PARES III), identificando-se como principais constrangimentos, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o consequente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado.

Até ao final do ano de 2015, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 203 projetos dos 520 contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 23% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 14%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 2,31% do total de projetos encerrados.

Dos projetos encerrados, salienta-se a criação/remodelação de 11.507 lugares, distribuídos conforme quadro seguinte:

Quadro 39 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	5.115	33	240	242	84	180	1.803	1.971	1.839
Total	**5.148**		**746**				**5.613**		
Total Geral	**11.507**								

Fonte: DDSP\UAP

Quadro 40 - PARES – Resultados agregados -
Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)

Unidades: Nº, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2015	Investimento Público (€)	89.795.273,66	92.584.416,68	15.411.525,95	**197.791.216,29**
	Projetos	235	230	55	**520**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	393	469	55	**917**
	Lugares a Abranger	14.139	15.694	3.042	**32.875**
	Novos Lugares	12.559	14.332	2.756	**29.647**
	Postos de Trabalho a Criar	3.425	4.076	819	**8.320**
Execução Financeira 31/12/2015	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	**181.057.280,93**
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	**91,54%**
Executado (Encerrados) 31/12/2015	Projetos Concluídos	120	71	12	**203**
	Taxa de Execução Física	51,06%	30,87%	21,82%	**39,04%**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	217	137	12	**366**
	Lugares Abrangidos	6.401	4.409	697	**11.507**
	Novos Lugares	5.641	4.126	563	**10.330**
	Postos de Trabalho Criados	1.525	1.042	156	**2.723**

Fonte: DDSP\UAP e DGCF (Execução Financeira)

Durante o ano de 2015 houve algumas alterações legislativas no que se refere às normas reguladoras das condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial e residência autónoma. Esta alteração veio permitir o aumento da capacidade inicialmente contratualizada para os equipamentos entretanto construídos e destinados a estas respostas sociais sem que fosse necessário executar quaisquer obras de alteração.

Por outro lado, e considerando o atual contexto de redução da procura, algumas Instituições cujos equipamentos sociais são ou foram financiados pelo PARES, têm vindo a equacionar alterações dos equipamentos e/ou das respostas sociais.

Com efeito, a reorganização dos equipamentos e das respetivas respostas sociais que foram construídas ao abrigo do PARES, configuram alterações aos pressupostos de aprovação das candidaturas, entendidas sempre como "reprogramações físicas" aos projetos de investimento aprovados, carecendo, de modo imperativo e obrigatório de autorização prévia pelo Conselho Diretivo do ISS,IP, enquanto entidade responsável pela gestão deste Programa de investimento.

Assim, pelo Despacho n.º 10145-B/2015, de 8 de setembro, de Sua Excelência o Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social, foram definidos os pressupostos e as respetivas condições inerentes à apreciação, avaliação técnica e consequente deferimento dos pedidos de alteração de projetos apoiados no âmbito do PARES.

POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano) - QREN

O Programa Operacional Potencial Humano (POPH) é o programa que concretiza a agenda temática para o potencial humano inscrito no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) que visa, entre outras prioridades, conferir especial ênfase ao alargamento da rede de equipamentos sociais, contribuindo assim para uma melhoria efetiva no acesso e, sobretudo, na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à própria comunidade.

Neste contexto foi criado, em 29 de janeiro de 2009, o Regulamento Específico da Tipologia de Intervenção 6.12 — Apoio ao Investimento a Respostas Integradas de Apoio Social, do Eixo 6 (Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social) para as regiões do Norte, Centro e Alentejo, e das correspondentes tipologias de intervenção dos seus Eixo 8 – para a região do Algarve e Eixo 9 – para a região de Lisboa, que incide no aumento da capacidade instalada em respostas sociais nas áreas de crianças e jovens, população idosa, pessoas com deficiência e família e comunidade.

Para a presente Tipologia de Intervenção apenas ocorreram dois avisos de abertura, designadamente:

- Aviso de abertura de candidaturas, n.º 4/2009, de 26 de fevereiro, para financiamento de projetos de investimento para as respostas sociais da área das pessoas idosas - Lar de Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- Aviso de abertura de candidaturas, n.º 5/2009, de 26 de fevereiro, para financiamento de projetos de investimento para as respostas sociais da área das pessoas com deficiência - Lar Residencial, Residência Autónoma, Centro de Atividades Ocupacionais e Serviço de Apoio Domiciliário;

Quadro 41 - POPH - Execução

Aviso	Termos de Aceitação Celebrados	Desistências/Rescisões Ocorridas	Termos de Aceitação Ativos	Encerrados
n.º 4 - Idosos	130	28	102	84
n.º 5 - Deficiência	101	25	76	60
Total	231	53	178	144

Fonte: DDSP\UAP

Na totalidade dos 2 avisos de Abertura de Candidaturas foram celebrados 231 termos de aceitação, dos quais 130 no âmbito do aviso n.º 4, da área das pessoas idosas e 101 no âmbito do aviso n.º 5, da área das pessoas com deficiência.

Dos termos de aceitação celebrados, foram apresentadas desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, IP também formalizou rescisões aos respetivos projetos, designadamente 25 na área das pessoas com deficiência e 28 na área das pessoas idosas, sendo de salientar que as principais causas para o sucedido tiveram essencialmente a ver com a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o consequente incumprimento dos respetivos termos de aceitação face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado e legislação nacional e comunitária.

Quadro 42 - POPH TI 6.12 – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)

	Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	1.214	1.036	125	257	418	3.084	860
Total	**2.632**				**4.362**		
Total Geral	**6.994**						

Fonte: DDSP\UAP

Em 2015 estiveram em desenvolvimento 178 projetos no âmbito desta Tipologia, dos quais foram encerrados 144 projetos sendo que 60 projetos são da área das pessoas com deficiência e 84 da área das pessoas idosas.

Relativamente à taxa de execução financeira apurada no final de 2015 verifica-se que a mesma corresponde a 102,87%. Ou seja o financiamento público acumulado e disponibilizado às entidades promotoras, no montante de 144.363.869,40€, foi superior ao montante de financiamento público

contratualizado, 140.338.511,50€. Esta situação decorre do facto de ter sido alterada a taxa de comparticipação pública do montante elegível aprovado no âmbito dos projetos de investimento contratualizados[7].

Assim, considerando que à data da saída dos despachos já tinham sido apresentados, no ISS, IP, pedidos de pagamento de saldo por parte de diversas Entidade Promotoras o aumento da taxa de comparticipação financeira não foi formalmente atentada através da celebração de um novo termo de aceitação mas somente foi tida em consideração em sede de encerramento do respetivo projeto de investimento.

Quadro 43 - POPH TI 6.12 – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)

Unidades: Nº, % e euros

Execução		Idosos	Deficiência	TOTAL
Contratualizado 31/12/2015	Investimento Público (€)	81.473.067,36	58.865.444,14	**140.338.511,50**
	Projetos	102	76	**178**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	148	150	**298**
	Lugares a Abranger	4.922	3.187	**8.109**
	Novos Lugares	4.201	2.851	**7.052**
	Postos de Trabalho a Criar	1.559	1.522	**3.081**
Execução Financeira 31/12/2015	Investimento Público Executado (€)	-	-	**144.363.869,40**
	Taxa de Execução Financeira	-	-	**102,87%**
Executado (Encerrados) 31/12/2015	Projetos Concluídos	84	60	**144**
	Taxa de Execução Física	82,35%	78,95%	**80,90%**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	128	117	**245**
	Lugares Abrangidos	4.362	2.632	**6.994**
	Novos Lugares	3.637	2.229	**5.866**
	Postos de Trabalho Criados	1.252	1.189	**2.441**

Fonte: DDSP\UAP e POPH (Execução Financeira)

PIDDAC

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

O PIDDAC assume, no âmbito das políticas de Segurança Social, um expressivo significado no quadro dos objetivos e ações do setor com especial relevância para os investimentos em equipamentos sociais que se pretendem verdadeiramente inseridos no meio que pretendem servir, nomeadamente os equipamentos a ser executados pelas IPSS ou equiparadas, sendo que é da responsabilidade do ISS, IP o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

[7] Despacho n.º 1773/2015, de 19 de fevereiro: - Nos projetos relativos à área das pessoas com deficiência não há lugar à taxa de contribuição privada.

Despacho n.º 6319/2013, de 15 de maio: - A taxa de contribuição privada a aplicar aos projetos relativos à área dos idosos é de 25%; - A taxa de contribuição privada a aplicar aos projetos relativos à área das pessoas com deficiência é de 10%.

Quadro 44 - PIDDAC Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira

Unidades: Nº e euros

Nº Equipamentos intervencionados no ano			Nº Equipamentos multivalência	Nº de equipamentos concluídos		Nº de Lugares			Execução Anual 2015		
Construção de raiz	Remodelação /Ampliação	Total		material e financeira	material que iniciaram funcionamento	Criados	Remod.	Total	Dotação Final	Execução	Taxa de Execução
6	1	7	5	4	4	201	60	261	705.469,00	531.920,57	75,40%

Fonte: DDSP\UAP e DGCF

Em 2015 estiveram em execução 7 projetos, dos 8 projetos aprovados, tendo sido encerrados administrativamente 4 projetos.

Quadro 45 - PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados (Projetos Encerrados)

Rede de equipamentos de apoio a pessoas adultas com deficiência			Rede de equipamentos de apoio a idosos				
Lar residencial	Centro de atividades ocupacionais		Centro de Dia		Lar Idosos	SAD	
Criados	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Criados	Remod.
42	20	0	30	25	98	11	35

Fonte: DDSP\UAP **Situação da BD a 31/12/2015**

Encerramento de projetos

Programa de Apoio à Primeira Infância - PAPI

O Programa de Apoio à Primeira Infância emerge em 2001, numa conjuntura em que figura como uma das prioridades governamentais em matéria de proteção social, o reforço das respostas de prevenção e proteção face a fatores de risco associados ao desenvolvimento infanto-juvenil.

Este programa, visa a melhoria contínua qualitativa e quantitativa dos serviços dirigidos ao acolhimento de crianças, com idades compreendidas entre os 3 meses e os 3 anos, de modo a garantir um sistema de guarda qualificada no período de ausência dos pais, através de:

- Alargamento do número de lugares existentes;
- Melhoria e modernização dos serviços prestados;
- Diversificação da tipologia de respostas existentes;
- Criação de condições para o desenvolvimento da iniciativa privada;
- Promoção da articulação com o sistema pré-escolar.

Os projetos que se enquadram no âmbito da Medida I Creches, apresentam como principais objetivos, o aumento e a melhoria das respostas de acolhimento à 1ª infância em estabelecimento privado, designadamente:

- Alargamento do número de respostas existentes ao nível do setor privado;
- Adaptação e reconversão física dos equipamentos existentes;
- Ampliação, melhoria e modernização dos estabelecimentos e qualificação dos serviços prestados.

As entidades candidatas ao apoios do PAPI Medida I Creches são as empresas privadas, nomeadamente sociedades comerciais e empresários em nome individual.

O PAPI é financiado através de verbas provenientes do Orçamento da Segurança Social.

Em 2015, encontravam-se ativos 13 projetos, dos quais 2 foram encerrados administrativamente e os restantes 6 foram rescindidos por incumprimento das condições contratuais.

Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social - PAIPS

O Programa de Apoio à Iniciativa Privada Social surge em 1999, no contexto de uma nova geração de políticas sociais, que concedem especial enfoque aos problemas que afetam os cidadãos mais idosos.

Num cenário marcado pelo acelerado envelhecimento demográfico, pela progressiva individualização da vida urbana, pela insuficiência das intervenções voluntárias baseadas nas redes solidárias de proximidade, bem como da oferta pública e privada ao nível da institucionalização e do apoio domiciliário, tornou-se imperativo criar respostas mais adequadas às necessidades deste grupo.

A convergência de sinergias entre Estado, IPSS e iniciativa privada, foram consideradas fundamentais para melhorar as condições de vida dos cidadãos idosos, não obstante os progressos que se foram operando no campo legislativo exigindo equipamentos e serviços de qualidade.

De forma a incentivar a iniciativa privada a aumentar a respetiva oferta no campo do apoio à melhoria das condições de vida deste grupo, foi implementado um sistema de incentivos financeiros por via do PAIPS.

Este Programa visa a melhoria, qualitativa e quantitativa dos serviços dirigidos à população idosa, designadamente:

- Acréscimo da oferta do número de lugares em lar de idosos;
- Criação de equipamentos e serviços, designadamente para desenvolvimento de novas soluções, como seja o alojamento temporário;
- Criação de condições para o acolhimento em lar de idosos em situação de dependência;
- Ampliação, melhoria e modernização dos estabelecimentos e qualificação dos serviços prestados;
- Promoção da formação dos recursos humanos que desenvolvem a sua atividade em lares de idosos;
- Apoio à criação de postos de trabalho em lares de idosos.

Podem candidatar-se aos apoios do Programa, as seguintes entidades:

a) Sociedades ou empresários em nome individual;
b) Instituições particulares de solidariedade social ou instituições legalmente equiparadas;
c) Entidades privadas que desenvolvam atividades de apoio social.

O apoio financeiro ao investimento, é destinado a:

d) Aquisição da propriedade ou de outros direitos reais sobre imóveis;
e) Obras de adaptação, remodelação e ampliação;
f) Construção de raiz.

O apoio financeiro ao investimento reveste a modalidade de subsídio a fundo perdido, não podendo exceder 80% do montante máximo total do auxílio de minimis definido pela Comissão Europeia.

Em 2015, encontravam-se ativos 8 projetos, os quais foram encerrados administrativamente, 5 projetos com pagamento do relatório final e 3 Contratos Rescindidos por incumprimento das condições contratuais.

3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No ano de 2015, realizaram-se 1.975 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa um decréscimo relativamente a 2014, mercê da perda acentuada de recursos na área. O

esforço de intervenção realizado continuou a centrar-se na área da população adulta mais vulnerável, nomeadamente na área dos Idosos.

Quadro 46 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

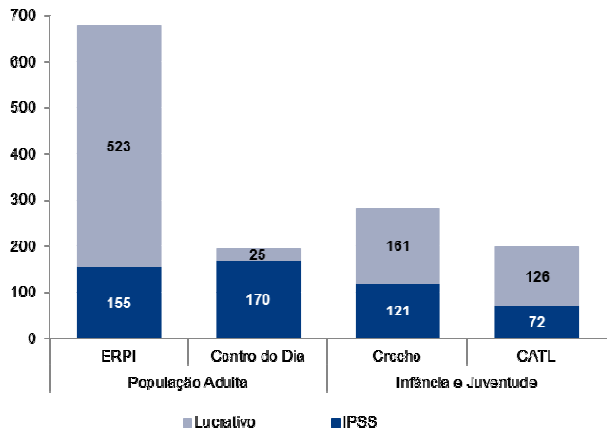
Unidades: n.º e %

Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos		Variação (2014-2015)	
	2014	2015	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	657	598	-59	-9,0%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.176	1.142	-34	-2,9%
Auditoria Financeira/ Jurídica	290	233	-57	-19,7%

Fonte: RAISS 2014 **e** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

As respostas mais intervencionadas foram as ERPI (Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas) e os centros de dia, na população adulta, e as creches e os CATL, na infância e juventude.

Figura 8 - Fiscalização a Equipamentos Sociais



Fonte: DF

Não obstante a já referida perda de recursos humanos nesta área e o crescente nível de exigência, face a pedidos de intervenção de várias autoridades, nomeadamente o Ministério Público, verifica-se um aumento do número de encerramentos de equipamentos sociais, alguns dos quais, com carácter de urgência, atentas as condições degradantes de funcionamento encontradas, configurando indícios de crime. Com efeito, das ações realizadas, em especial a entidades da rede lucrativa, cerca de 23% foram a estabelecimentos ilegais, o que originou um total de 124 processos de encerramento, mais 15% que o total realizado no ano anterior.

Das referidas ações, foram ainda levantados 678 autos de contra ordenação, 20 autos de ilícitos criminais e foram, igualmente, registadas 31 participações ao Ministério Público (MP) por crime de desobediência, atenta a verificação do incumprimento de deliberações de encerramento, proferidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

3.1.10. Proteção Jurídica

A Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Lei n.º 47/2007, de 28 de Agosto, complementada pela Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, com a redação introduzida pela Portaria n.º 210/2008, de 29 de Fevereiro, alterada e republicada pelas Portarias n.º 654/2010, de 11 de Agosto, e n.º 319/2011, de 30 de Dezembro, consagra o atual regime de acesso ao direito e aos tribunais. Com o objetivo de dotar os Serviços Jurídicos de um instrumento de suporte à sua

atividade está em funcionamento desde 2008, a aplicação informática AJUDIC, que faz a gestão de requerimentos de Proteção Jurídica seguindo os pressupostos legais. Esta aplicação promove a normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do ISS, IP, em qualquer ponto do território Continental.

De salientar a baixa incidência de deferimentos tácitos, que reduziu 19,6% face a 2014, e a diminuição dos deferimentos no que respeita requerimentos de pessoas coletivas: -18,3% do que em 2014.

Quadro 47 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2014	2015	Variação (2014-2015)	
				N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	226.599	215.097	-11.502	-5,1%
	Pessoa Coletiva	3.085	2.714	-371	-12,0%
	Total	**229.684**	**217.811**	-11.873	-5,2%
Deferidos	Pessoa Singular	163.491	158.911	-4.580	-2,8%
	Pessoa Coletiva	1.312	1.072	-240	-18,3%
	Total	**164.803**	**159.983**	-4.820	-2,9%
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	46	37	-9	-19,6%
	Pessoa Coletiva	0	0	0	0,0%
	Total	**46**	**37**	-9	-19,6%

Fonte: RAISS 2014 e Indicadores de Gestão mensais Situação da BD: dia 10 do mês seg. ao de ref. dos dados

3.2. Áreas de Administração e Suporte

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

3.2.1. Gestão dos RH

Caracterização

No ano de 2015 prestaram serviço no ISS, IP 7.318 trabalhadores, menos 967 do que em 2014, traduzindo uma redução de 11,7% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 5.996 trabalhadoras 82%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.458 do total de efetivos 47%
- A carreira técnica superior contou com 2.265 efetivos 31%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 463 efetivos, ... 6,3%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 855 efetivos, ... 12%

Quadro 48 - Evolução do número de recursos humanos

Recursos Humanos	2014			2015			Variação (2014 - 2015)					
							Feminino		Masculino		Total	
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.064	575	3.639	2.916	542	3.458	-148	-4,8%	-33	-5,7%	-181	-5,0%
Técnico Superior	2.043	348	2.391	1.942	323	2.265	-101	-4,9%	-25	-7,2%	-126	-5,3%
Assistente operacional	737	201	938	329	134	463	-408	-55,4%	-67	-33,3%	-475	-50,6%
Dirigentes	625	242	867	619	236	855	-6	-1,0%	-6	-2,5%	-12	-1,4%
Outros	343	107	450	190	87	277	-153	-44,6%	-20	-18,7%	-173	-38,4%
Total	**6.812**	**1.473**	**8.285**	**5.996**	**1.322**	**7.318**	**-816**	**-12,0%**	**-151**	**-10,3%**	**-967**	**-11,7%**

Fonte: Balanço Social

Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente

As atividades de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente têm por finalidade planear, organizar e implementar junto dos serviços do ISS, IP, um conjunto de princípios e práticas visando a melhoria das condições de vida e de trabalho dos seus colaboradores.

Avaliação de riscos

Face às alterações na organização dos serviços, espaços de trabalho e do número de trabalhadores em exercício de funções nos últimos 3 anos, a equipa central dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente (SSTA) procedeu a um novo diagnóstico dos edifícios dos Serviços Centrais (5 edifícios), através do levantamento e identificação dos perigos potenciais existentes nos ambientes e locais de trabalho, sinalizando, no final de 2015, um conjunto de propostas de prevenção traduzidas em medidas e/ou técnicas organizacionais com vista à eliminação ou minimização dos riscos identificados, visando a promoção da melhoria das condições de segurança e saúde dos trabalhadores.

Esta atividade visou, igualmente, a análise ergonómica dos ambientes de trabalho ao nível das tarefas e atividades operadas, nos diversos serviços/espaços, por forma a avaliar as consequências para a saúde e segurança dos trabalhadores, resultantes da exposição aos riscos detetados.

Plano de Gestão Ambiental

O Plano de Gestão Ambiental (PGA) contemplou, no seu desenho inicial, 38 medidas ambientais em 5 áreas distintas: Construção, Energia, Água, Resíduos e Consumo Responsável.

Após uma análise cuidada da viabilidade da sua total implementação, concluiu-se existir um conjunto de medidas que deixaram de ter aplicabilidade na maioria dos serviços/edifícios do ISS, IP (p. ex.: recolha de resíduos hospitalares, utilização de alimentos biológicos, utilização de *toners* e tinteiros reciclados/reabastecidos, utilização de papel reciclado, entre outros).

Assim, a monitorização do PGA passou a ser feita para um conjunto de 31 medidas, sendo que também em determinados serviços, e de acordo com a apreciação dos Interlocutores SSTA, a implementação de todas estas medidas não se aplica, considerando as características estruturais e/ou funcionais de alguns edifícios.

O ano encerra com uma execução das medidas do Plano de Gestão Ambiental a rondar os 60,7% o que corresponde em termos quantitativos, a 328 medidas implementadas (105 em 2013, 99 em 2014 e 124 em 2015) no total dos 25 edifícios desde o arranque do Plano de Gestão Ambiental (PGA).

Gestão de Resíduos

Considerando a gestão de resíduos como uma das áreas a privilegiar face às atuais preocupações com a sustentabilidade e proteção/preservação do meio ambiente, os serviços de SSTA têm vindo a investir fortemente na sensibilização para o correto encaminhamento dos resíduos. Assim, para além do papel, cuja recolha se encontra implementada há vários anos, também se procede ao correto encaminhamento, em alguns serviços, do plástico/embalagens, das pilhas e *toners*/tinteiros.

Face aos dados disponíveis, foi possível contabilizar cerca de 88.796,00 kg de resíduos, devidamente encaminhados para reciclagem.

Segurança contra incêndios em edifícios

Na área de SCIE, ao longo de 2015, pretendia dar-se continuidade à definição de medidas de autoproteção para 4 edifícios classificados com a 1ª e 2ª categoria, assim como proceder-se à implementação dos Procedimentos/Plano SCIE num edifício dos Serviços Centrais com proposta de submissão à Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) das suas medidas de autoproteção.

Contudo, ambas as atividades não se executaram pois, devido às alterações ao normativo SCIE: o Art.º 16.º do Decreto-Lei nº 220/2008, de 12 de novembro, passou a considerar que a responsabilidade pela elaboração dos projetos de SCIE referentes a edifícios e recintos classificados na 1.ª categoria de risco, para as utilizações-tipo IV e V e nas 2.ª, 3.ª e 4.ª categorias de risco, tem de ser assumida exclusivamente por um arquiteto, reconhecido pela Ordem dos Arquitetos (OA) ou por um engenheiro, reconhecido pela Ordem dos Engenheiros (OE), ou por um engenheiro técnico, reconhecido pela Ordem dos Engenheiros Técnicos (OET), com certificação de especialização declarada para o efeito. Os serviços de SSTA não têm na sua equipa técnico com formação e habilitação necessária para definição das medidas de autoproteção de acordo com esta alteração verificada em 2015.

Igualmente, os constrangimentos orçamentais dificultaram uma vez mais a total implementação dos procedimentos prévios necessários ao cumprimento dos requisitos legais em todas as matérias que devem estar acauteladas em sede de planos de segurança, para sua posterior apreciação pela ANPC (aquisição de sinalética, sistemas de deteção de incêndio, formação específica a Equipas de Segurança, entre outras).

Formação

Durante o ano de 2015 foram realizadas 520 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um aumento de 135,3% face a 2014, em resultado das ações de formação decorrentes da entrada em funcionamento da nova Plataforma da Segurança Social Direta.

Quadro 49 - Formação de recursos humanos

Formação	2014	2015	Variação (2014 - 2015)	
			N.º	%
N.º de ações de formação (a)	221	520	299	135,3%
Total de participantes (b) e (c)	5.151	4.875	-276	-5,4%
Feminino	4.255	4.023	-232	-5,5%
Masculino	896	852	-44	-4,9%
N.º de horas (b) e (c)	64.110	99.921	35.811	55,9%
Despesa Anual	42.876,10 €	58.976,37 €	16.100	37,6%

Fonte: Balanço Social

Notas: (a) O nº de ações de formação indicadas respeita apenas a ações que o NFDC executou de acordo com o Plano de Formação
(b) O nº de participantes e o nº de horas incluem não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação
(c) Os dados referentes a 2014, foram retificados de acordo com informação do DRH

3.2.2. Gestão Financeira

(ver também ponto 3.4.6.)

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2015 teve por base uma estratégia de sustentabilidade das contas e de melhoria na gestão dos recursos públicos.

Neste contexto, a despesa do ISS,IP no exercício de 2015, apresenta um valor global na ordem dos 21.746.061 milhares de euros, a que corresponde um decréscimo de 0,20% face ao ano anterior (-40.089m€).

A estrutura da despesa é a que se apresenta no quadro seguinte, podendo avaliar-se a evolução da mesma, por agrupamento de despesa.

Quadro 50 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	218.294	1,0%	190.082	0,9%	-28.212	-12,9%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	49.560	0,2%	41.308	0,2%	-8.252	-16,7%
03 - Juros e Outros Encargos	26	0,0%	36	0,0%	10	38,5%
04 - Transferências Correntes	21.490.203	98,6%	21.497.097	98,9%	6.894	0,0%
05 - Subsídios	17.095	0,1%	9.296	0,0%	-7.799	-45,6%
06 - Outras Despesas Correntes	2.700	0,0%	1.652	0,0%	-1.048	-38,8%
07 - Aquisição de Bens de Capital	2.176	0,0%	2.845	0,0%	669	30,7%
08 - Transferências de Capital	6.096	0,0%	3.745	0,0%	-2.351	-38,6%
Total	**21.786.150**	**100%**	**21.746.061**	**100%**	**-40.089**	**-0,2%**

Fonte: DGCF

Relativamente ao quadro supra, destacam-se seguidamente algumas conclusões relativamente à evolução da despesa por grandes rubricas.

Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um decréscimo de 12,9% face ao ano 2014, refletindo essencialmente o efeito do processo de requalificação acrescido do efeito do decréscimo na despesa, na rubrica de pessoal em funções, por via dos processos de aposentação.

Esta redução inclui o impacto de cerca de 6M€ com a despesa realizada no âmbito do Programa de Rescisões por Mútuo Acordo que decorreu em 2014.

Assim, e comparativamente com o exercício de 2014, a variação nos custos com pessoal, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:

Quadro 51 - Rubricas Custos com pessoal

Rubrica	Designação	2014	2015	Variação (2014
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	100.417.126	89.294.631	-11,08%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	17.831.741	17.588.608	-1,36%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	21.811.123	19.176.034	-12,08%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	6.056.622	8.613	-99,86%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	36.917.226	33.459.873	-9,37%

Fonte: DGCF

Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um decréscimo face ao ano 2014, na ordem dos 8.251m€ correspondente a uma variação negativa de -16,7%.

Apontam-se como variações mais significativas as seguintes:

- A despesa com o serviço de comunicações apresenta uma redução de 3,7M€, decorrente das novas condições contratuais para este serviço que, proporcionaram uma redução substancial nessa rubrica;
- A aquisição de bens alimentares no âmbito do Fundo Europeu de Auxilio a Carenciados registou um decréscimo de 1,4M€;
- A rubrica de locação de material informático apresenta uma redução de 1,3M€ resultante da transferência da competência da assistência técnica da base de dados do Centro Nacional de Pensões para o Instituto de Informática;
- A transição, ao longo do ano de 2015, para o sector solidário, de Estabelecimentos Integrados que se encontravam sob a tutela do ISS, IP, permitiu igualmente poupanças significativas, nomeadamente na despesa relacionada com a aquisição de refeições confecionadas.

Assim, e comparativamente com o exercício de 2014, a variação na aquisição de bens e serviços, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:

Quadro 52 - Rubricas aquisição de bens e serviços

Rubrica	Designação	2014	2015	Variação
D.02	Aquisição de bens e serviços	49.559.754	41.308.212	-16,65%
D.02.01	Aquisição de bens	15.279.591	13.138.095	-14,02%
D.02.01.02	Combustíveis .e lubrific.	776.320	651.918	-16,02%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	280.984	253.111	-9,92%
D.02.01.05	Aliment.-Ref. confecionadas	1.039.802	472.926	-54,52%
D.02.01.08	Mater.de escritório	1.735.053	1.714.352	-1,19%
D.02.01.21	Outros bens	11.127.626	9.775.394	-12,15%
D.02.02	Aquisição serviços	34.280.162	28.170.116	-17,82%
D.02.02.01	Encargos instalações	5.016.488	4.366.186	-12,96%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.789.245	2.557.303	-8,32%
D.02.02.03	Conservação de bens	912.697	997.975	9,34%
D.02.02.04	Locação de edifícios	2.419.285	3.223.094	33,23%
D.02.02.05	Locação material informático	1.276.814	0	-100,00%
D.02.02.09	Comunicações	9.147.407	5.472.644	-40,17%
D.02.02.14	Est.parec.proj. consultadoria	785.071	0	-100,00%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.599.699	2.762.119	6,25%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	790.726	647.775	-18,08%
D.02.02.25	Outros Serviços	7.526.724	6.774.543	-9,99%

Fonte: DGCF

Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 35m€ e aumenta face a 2015, resultado de encargos de juros associados a processo judicial. Não obstante esse acréscimo, pelo seu diminuto valor, não representa qualquer impacto na variação total da despesa.

Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentam, em termos globais um decréscimo de 0,03%, no total de execução da despesa, face ao exercício de 2014.

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

- **Subsistema de Solidariedade**

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um decréscimo (-0,1%) face ao exercício de 2014, traduzindo a redução na despesa nas seguintes prestações:

- Complemento Solidário para Idosos (-20.353m€);
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas (-42.570m€);
- Subsídio Social de Desemprego (-25.252m€);
- Rendimento Social de Inserção (-7.070m€).

Por outro lado verificou-se um aumento de 87.416m€ na rubrica de Pensão por antecipação da idade de reforma (+11,8%).

- **Subsistema de Proteção Familiar**

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um ligeiro decréscimo de 0,53% (-5.744m€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações de execução de despesa:

- Abono de Família (-5.586m€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+253m€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+287m€).

- **Subsistema de Ação Social**

Neste subsistema verificou-se um ligeiro decréscimo global na despesa de cerca de -0,13% correspondente a 1.882m€.

Para esta diminuição contribuíram, o decréscimo na despesa executada nos estabelecimentos integrados do ISS,IP, no Programa Pares e nos Projetos cofinanciados, tendo parte desse decréscimo sido compensado pelo aumento na despesa nos acordos de cooperação com +23.649m€, nas Prestações Sociais com +9.131m€ e nos contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados com +3.099m€.

No âmbito da Candidatura apresentada para o cofinanciamento da UE, ao Fundo Europeu de Auxilio às Pessoas Carenciadas, Portugal beneficiará de apoio financeiro para apoiar organizações nacionais na

distribuição de alimentos, vestuário e outros bens essenciais às pessoas necessitadas. Em 2015 a despesa com a aquisição de bens alimentares ascendeu a cerca de 9.791m€.

- **Sistema Previdencial**

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2015 um decréscimo de 0,02% (-2.626m€). Para este facto contribui essencialmente a diminuição do subsídio de desemprego com -337.061m€

Por outro lado, ocorreu um aumento dos valores relacionados com as rubricas de Pensões (excluindo o regime substitutivo bancário) incluindo as transferências para a CGA relativas à pensão unificada, verificando-se uma evolução de cerca de 2,3% (+269.060m€). Também o subsídio de doença e subsídio de parentalidade registaram um acréscimo de despesa, 10,9% (+42.000m€) e 11,1% (+38.679m€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa no subsídio doença profissional com uma variação de 34,12% (+7.046m€).

Subsídios

No que refere à despesa associada a este agrupamento e na sequência da alteração de registo contabilístico, ocorrida em 2013, da despesa associada às transferências realizadas para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados, verifica-se que, o montante global registado nesta rubrica apresentou um ligeiro decréscimo em 2015, comparativamente ao período homólogo, de -45,6%.

Outras Despesas Correntes

A rubrica Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo de despesa na ordem dos 38,8%, associado sobretudo aos encargos com os utentes dos Estabelecimentos Integrados, por outro lado, a despesa no Orçamento de Administração aumenta por via da regularização final de litígios.

Aquisição de Bens de Capital

O acréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 30,7%, traduz o aumento registado na execução de verbas em construções diversas de edifícios e equipamentos do ISS,IP, ao invés, verifica-se um decréscimo na despesa associada aos estabelecimentos integrados.

Importa referir que a despesa relacionada com projetos Euromilhões teve um acréscimo, relativamente ao ano de 2014, de 26%.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2015, deve-se à diminuição das transferências no âmbito do Programa PARES para um total de 86 Instituições comparativamente com as 99 instituições abrangidas em 2014, com uma despesa associada de 2.988m€. Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2015 totaliza 532m€.

Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários

Em 2015, a despesa total apresentada nos Projetos sociais cofinanciados totaliza 9.633m€ (-50% face a 2014) representando 23% da dotação de candidaturas cofinanciadas no Subsistema de Ação Social e Administração. Este montante encontra-se subdividido da seguinte forma:

- A despesa total apresentada nos projetos sociais cofinanciados, desenvolvidos através de verbas do Subsistema de Ação Social ascende a 9.633m€, face a uma dotação de 42.258m€, o que se traduz numa taxa de execução de 23%.
- Quanto ao projeto programado no Orçamento de Administração, no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, não houve qualquer execução.

Quadro 53 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira

Unidades: euros e %

Candidatura / Programa	Área de intervenção	Nº de proj.	Dotação 2015	Execução	
				Montante (€)	Taxa
Livro Branco do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade Intergeracional (POAT)	Estudos e Avaliação	1	-	-	-
Referencial de Coesão Social (POAT)	Estudos e Avaliação	1	25.000,00	4.955,64	20%
Envelhecimento + Ativo (POCTEP)	Inclusão Social	1	-	-	-
Plano de Formação (POPH) - Região de Lisboa (2013)	Formação Profissional	1	35.000,00	18.661,74	53%
6.12 - Assistência Técnica - POPH	Inclusão Social	1	395.050,00	160.491,89	41%
CLDS - Norte 5 (POPH)	Inclusão Social	1	-	-	
CLDS - Norte 18 (POPH)	Inclusão Social	1	196.261,00	196.226,71	100%
CLDS - Centro 19 (POPH)	Inclusão Social	1	177.695,00	154.080,84	87%
CLDS - Alentejo 20 (POPH)	Inclusão Social	1	96.220,00	72.887,02	76%
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 21 (POPH)	Inclusão Social	1	219.604,00	219.572,10	100%
CLDS - Algarve 22 (POPH)	Inclusão Social	1	-	-	
CLDS - Algarve 23 (POPH)	Inclusão Social	1	20.000,00	16.351,49	82%
CLDS + Norte 24 (POPH)	Inclusão Social	1	2.562.185,00	2.027.685,61	79%
CLDS + Centro 25 (POPH)	Inclusão Social	1	1.815.408,00	1.704.894,35	94%
CLDS + Alentejo 26 (POPH)	Inclusão Social	1	946.361,00	862.533,58	91%
CLDS + Lisboa 27 (POPH)	Inclusão Social	1	1.335.533,00	1.242.899,48	93%
CLDS + Algarve 28 (POPH)	Inclusão Social	1	426.475,00	373.327,39	88%
CLDS + Norte 29 (POPH)	Inclusão Social	1	391.930,00	337.218,25	86%
CLDS + Centro 30 (POPH)	Inclusão Social	1	1.093.197,00	1.070.916,36	98%
CLDS + Alentejo 31 (POPH)	Inclusão Social	1	440.302,00	423.130,54	96%
6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Norte (POPH)	Inclusão Social	1	50.000,00	22.916,00	46%
6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Centro (POPH)	Inclusão Social	1	40.000,00	15.951,97	40%
6.4 Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Alentejo (POPH)	Inclusão Social	1	25.000,00	11.522,48	46%
6.14 - PIEF Norte (POPH)	Inclusão Social	1	511.504,00	317.563,31	62%
6.14 - PIEF Centro (POPH)	Inclusão Social	1	128.485,00	128.427,37	100%
6.14 - PIEF Alentejo (POPH)	Inclusão Social	1	256.134,00	250.396,08	98%
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Norte (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	-	-	-
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Centro (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	-	-	-
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Alentejo (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	-	-	-
SCORE III (POFC)	Reengenharia de processos	1	-	-	-
Total		**30**	**11.187.344,00**	**9.632.610,20**	**86%**

Fonte: DDSP e DGCF

As candidaturas a fundos comunitários enquadram-se na legislação associada a cada um dos Programas. Durante o ano de 2015 estiveram em execução as candidaturas identificadas no quadro anterior.

3.2.3. Gestão da Informação

(ver também ponto 3.4.2.)

As questões relacionadas com a implementação de novos sistemas de informação, manutenção e melhoria dos existentes, apoio aplicacional aos utilizadores, qualidade e segurança de dados são analisados no ponto 3.4.2. Sistemas de controlo Interno / Sistemas de Informação, uma vez que foram considerados eixos prioritários do projeto SCORE III no âmbito do Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, com impactos relevantes do ponto de vista do sistema de controlo.

Despesas de Investimento: Informatização

Considerando que o Instituto de Informática detém a competência para definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação, as despesas com a informatização representam no ISS,IP um volume diminuto, nomeadamente, na despesa de capital associada à rubrica de software informático.

Quadro 54 - Despesas de Investimento: informatização

m€

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2015	Percentagem Exec. Despesa
D.02.02.05	Locação material Informático	0,00	0,00	0,00%
D.07.01.07	Equipamento Informático	12.515,00	12.499,32	99,9%
D.07.01.08	Software Informático	30.166,00	16.242,00	53,8%

Fonte: DGCF

3.2.4. Administração e Património

Gestão do Património

O processo de otimização do património imobiliário do ISS,IP superou o objetivo e permitiu uma poupança nas despesas com os contratos de arrendamento num valor superior a 466 mil euros, o que corresponde a redução de 20% face ao ano de 2014.

Contribuiu para esta redução a implementação da “Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública”, designada Programa Aproximar, que cria um novo modelo de organização dos serviços públicos, cuja distribuição no território privilegia a proximidade da Administração Pública aos cidadãos e às empresas. Este programa baseia-se em 3 pilares: a reorganização da rede física de serviços, o alargamento da rede complementar dos Espaços do Cidadão com soluções de atendimento digital assistido e a reorganização/otimização dos *back-offices* dos serviços públicos.

A implementação deste programa contou com o envolvimento e o empenho de todos os ministérios e entidades sectorialmente competentes, mas também com os parceiros locais, privilegiando, de entre estes, a Administração Local.

Em 2015, foram denunciados 17 contratos de arrendamento, pelo que é de realçar que, para além da poupança gerada com a redução das rendas mensais, este Instituto deixou também de suportar todas as despesas respeitantes ao funcionamento e manutenção destas instalações.

Documentação e arquivo

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

- Lisboa: Rua Francisco Manuel de Melo, Av. dos EUA e área do Atendimento, Reclamações e Jurídicos do CNP
- Braga: Rodovia
- Porto: Lar das Fontainhas e Boavista e parte do arquivo da Rua António Patrício
- Évora
- Setúbal

Esta concentração de acervos documentais corresponde a cerca de 16.500 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 67.650.000 de documentos.

Destaca-se ainda o trabalho dos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados:

- Substituição de suporte de cerca de 6.000.000 de documentos;
- Duplicação de suportes micrográficos de cerca de 5.000.000 fotogramas;
- Produção e impressão de cerca de 7.000.000 de impressos a nível nacional;
- Transferências mensais dos processos das secções processadoras do CNP para o arquivo Filipe Magalhães - Pensionistas (FM) de cerca de 30.000 processos, o equivalente a mais de 1.000.000 de documentos / mês;
- Transferência de mais 10.000 bobines da Caixa do Comércio e dos Serviços.

Durante o ano de 2015, deu-se continuidade aos trabalhos da *task-force* para o "Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos do Centro Distrital do Porto", que concluiu mais de 40.000 pedidos de validação de períodos contributivos e carregamento de salários reais.

Por fim, de salientar, no âmbito dos Serviços Centrais, a Centralização dos serviços de Expediente dos Serviços Centrais e do Conselho Diretivo nas instalações da Rosa Araújo e dos serviços de Atendimento Telefónico nas instalações do Edifício do Saldanha (com a entrada em produção do sistema VOIP), com os consequentes ganhos de produtividade e racionalização de meios humanos, materiais e de espaço.

Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 86,67% conforme quadro abaixo:

Quadro 55 - Despesas de Investimento: execução financeira

Fundos	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2015	Percentagem Exec. Despesa
C22	1.383.349,00	1.320.988,78	95,5%
AS28	455.440,00	368.663,32	80,9%
AS15	100.000,00	91.714,78	91,7%
EI_DA113004	292.640,00	291.791,07	99,7%
PIDDAC OE_EI	800.561,00	554.639,41	69,3%
TOTAL	**3.031.990,00**	**2.627.797,36**	**86,7%**

Fonte: DAPO

Os fundos que financiam despesas de investimento são:

Fundo C22

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2015 o montante de 1.383.349€.

Em 2015 deu-se continuidade às intervenções necessárias de adaptação dos espaços, no âmbito do projeto de transferência das Seções de Processo Executivo do IGFSS para os Centros Distritais. Foram concluídas intervenções em diversos distritos sendo que as de valor mais significativo, acima dos 100.000€, ocorreram em Viseu, Vila Real, Faro e Portalegre sendo essencialmente obras de reabilitação e reforço estrutural.

Fundos AS28 (Intervenções em Estabelecimentos Integrados - Equipamentos de Apoio à Infância, Crianças e Jovens em Risco e Família e Comunidade) e AS15 (Euromilhões - Equipamentos de Apoio às Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência)

Os programas Euromilhões e Intervenções em Estabelecimentos Integrados são suportados por verbas dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais.

No que respeita ao fundo AS28 ocorreram obras em diversos estabelecimentos no valor total de 368.663,32€. As empreitadas executadas em 2015 ao abrigo deste fundo compreenderam intervenções no Lar de São Francisco (Bragança), Centro Infantil Pinóquio (Faro), Centro Infantil João de Deus (Coimbra), Centro Infantil de Barcelos (Braga), Centro Infantil Santo António das Areias (Portalegre) e Jardim Infantil da Romeira (Setúbal).

Em 2015, e no que respeita ao fundo AS15, foram realizadas duas intervenções no Lar de Alcobaça e no Centro de Reabilitação da Areosa, obras de reabilitação de fachadas e de reparação pontual das coberturas.

Fundo DA113004 – Estabelecimentos Integrados

O Fundo DA113004 suporta os custos inerentes ao funcionamento dos estabelecimentos do ISS, IP, contemplando a rubrica de classificação económica de investimento as dotações atribuídas para intervenções de conservação e manutenção dos edificados. A dotação para o ano 2015 fixou-se nos 292.740€.

No âmbito deste fundo foram executadas obras em Évora, Faro e Porto, respetivamente na Obra de adaptação a Lar de Infância e Juventude do Lar dos Pinheiros, a reabilitação estrutural do antigo edifício do CATL que ameaçava ruir e emparedamento do edifício do Lar das Fontainhas.

PIDDAC OE - Programa Orçamental 15 – Solidariedade, Emprego e Segurança Social e na Medida 27 – Segurança e Ação Social – Ação Social-Estabelecimentos Integrados

A dotação atribuída a este Instituto, relativa a investimentos em equipamentos sociais financiados por receitas gerais do Orçamento do Estado – Capítulo 50 e inscrita no Programa Orçamental 15 – Solidariedade, Emprego e Segurança Social e na Medida 27 – Segurança e Ação Social – Ação Social – Estabelecimentos Integrados, totalizou para o ano de 2015 o montante de 800.561€.

Esta dotação permitiu o desenvolvimento de empreitadas no Internato Masculino de Leiria, no Centro de Apoio Social do Pisão, no Centro de Reabilitação da Granja, no Centro Infantil da Trafaria e no Centro de Acolhimento de Emergência Social na Quinta de São Domingos em Santarém.

A execução global desta rubrica de investimento, nos 69,28% está fortemente influenciada pelo atraso na disponibilização das dotações de PIDDAC OE, que não permitiu concluir com êxito as intervenções previstas e outras necessárias.

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

Em suma da dotação total atribuída ao ISS, IP para despesas de investimento foram desenvolvidas 61 empreitadas com um valor total de 2.627.797,36€ que se traduziu numa execução de 86,7% das dotações atribuídas ao Instituto no ano 2015.

3.3. Relacionamento com o Cidadão

Rede de Atendimento

O ISS, IP dispõe de um serviço de atendimento multicanal constituído pelos serviços de atendimento presencial, a Segurança Social Direta e o atendimento telefónico (Linha Segurança Social).

A rede de serviços de atendimento em Portugal Continental tem forte implantação concelhia e é constituída por aproximadamente 316 serviços. Nela se incluem Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas do Cidadão e Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante. Trata-se de serviços que funcionam diariamente, nos dias úteis, em horário definido de acordo com as necessidades da população que servem. Algumas Lojas do Cidadão funcionam também aos sábados de manhã. Incluem-se nesta Rede Atendimento mais 14 Serviços de Atendimento infra concelhios e temporários, que funcionam em dias pré-definidos

Em 2015, os 1.240 colaboradores existentes nos Serviços de Atendimento realizaram cerca de 11,1M de atendimentos presenciais, o que corresponde a uma média mensal de 926.189 atendimentos. Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal são os distritos responsáveis por cerca de 55% do total de atendimentos realizados.

Contabilizando o Atendimento Presencial, os contactos realizados na Linha Segurança Social e os acessos à Segurança Social Direta, durante o ano de 2015, o total de atendimentos/contactos ascendeu a 29M.

A Segurança Social Direta é a que tem maior peso percentual (56%), seguindo-se o Atendimento Presencial com 38% e com 6% a Linha Segurança Social.

Quadro 56 - Número de atendimentos por tipo de canal

Unidades: n.º e %

Canal	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	11.850.179	44,1%	11.049.515	38,2%	-800.664	-6,8%
SSDireta	12.959.945	48,3%	16.203.746	56,0%	3.243.801	25,0%
Centro de Contacto (b)	2.037.670	7,6%	1.672.935	5,8%	-364.735	-17,9%
Total	**26.847.794**	**100,0%**	28.926.196	100,0%	2.078.402	7,7%

Fonte: DCGC

Notas:
(a) Não inclui os atendimentos de ação social
(b) Em 2015 não inclui o atendimento automático que teve início em setembro de 2015 e que foi de 10.802 atendimentos

A evolução da procura por canal de atendimento demonstra a progressiva transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais. Comparando-se os dados de 2010 e 2015, verifica-se uma redução de atendimentos realizados no canal presencial na ordem dos 30,75%. Salienta-se ainda que esta redução foi também acompanhada de uma redução dos Recursos Humanos afetos que ronda os 20%.

Esta evolução altera a tipologia do atendimento, verificando-se que os Atendimentos Presenciais são cada vez mais complexos, exigindo um perfil de atendedor mais completo e com conhecimentos muito mais aprofundados.

As atuais circunstâncias, incluindo a evolução tecnológica e a predisposição dos Cidadãos e das Empresas para a utilização dos canais não presenciais, dão-nos a oportunidade de repensar toda a estrutura da Gestão do Cliente, nomeadamente na aposta necessária nos canais não presenciais.

No que concerne à gestão das instalações pelo atendimento presencial, têm sido efetuadas várias articulações entre organismos do MTSSS, que têm uma rede de atendimento de dimensão significativa, distribuída ao longo do território nacional. No âmbito do Emprego e Segurança Social destacam-se as redes de atendimento do ISS, IP e do IEFP,IP às quais se juntam as secções de processo do IGFSS nas sedes de distrito.

As sinergias ocorrem a vários níveis, mais concretamente, através da partilha e otimização de instalações e recursos de suporte ao atendimento ao Cidadão, como por exemplo o Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA), que se encontra atualmente disponível na quase totalidade da rede de atendimento do ISS, IP, sendo ainda necessário melhorar a categorização dos temas do SIGA com a implementação da Matriz de Produtos Única, possibilitando obter um retrato mais aproximado da real procura e, desta forma conhecer e servir melhor o cidadão.

Esta junção de serviços é vantajosa para a Administração e também para o Cidadão que passa a poder, desta forma, tratar de assuntos, que muitas vezes são complementares, com uma única deslocação.

3.3.1. Atendimento Presencial

A análise da evolução dos canais de atendimento da segurança social permite-nos verificar uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (Centro de Contacto e Site transacional – Segurança Social Direta), registando-se um decréscimo de 7,0% no número de atendimentos presenciais gerais, face a 2014.

Quadro 57 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2014		2015		Variação (2014-2015)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	9.173.284	76,9%	8.535.736	76,8%	-637.548	-7,0%
Tesouraria (a)	2.676.895	22,4%	2.513.779	22,6%	-163.116	-6,1%
Ação Social (b)	82.328	0,7%	64.753	0,6%	-17.574	-21,3%
Total	**11.932.507**	**100,0%**	**11.114.268**	**100,0%**	**-818.238**	**-6,9%**

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas: (a) N.º de registos em GT
(b) 1.ª Linha

Esta tendência para a redução global do número de atendimentos realizados presencialmente, deve-se, essencialmente, aos seguintes factos:

- A Interoperabilidade de dados com algumas entidades públicas, tais como as Finanças, IEFP, SEF e Ministério da Saúde, que permitem que a informação seja transferida no seio da Administração Pública sem a intervenção do Cidadão ou da Empresa (início/cessação de atividade de trabalhadores independentes; prova anual de rendimentos do Abono de Família; declaração para renovação do Titulo de Residência; requerimento de subsídio de desemprego; inscrição no Centro de Emprego; certificado de incapacidade temporária, entre outros);
- A promoção de outros canais para realização de pagamentos à Segurança Social (Contribuições, Notas de Reposição, Coimas, por exemplo), tais como o Multibanco, o Débito Direto e o *Homebanking,* que permitem que os Cidadãos e as Empresas não se desloquem ao atendimento presencial (tesouraria);
- A existência e a promoção de outros postos de atendimento fora da Rede de Atendimento da Segurança Social, tais como Espaços Cidadão e Balcões Multisserviços de algumas autarquias, que podem prestar apoio no âmbito da Segurança Social;
- A promoção do Atendimento por Marcação, sistema adotado pelo Instituto da Segurança Social que permite a marcação prévia do atendimento, o que possibilita que o Cliente seja atendido à hora certa e de acordo com a sua disponibilidade, potencia a resolução ao 1º contacto.

Em 2012 concluiu-se o projeto-piloto, em 2013 alargou-se o sistema de marcação prévia do atendimento a todo o território continental e no primeiro trimestre de 2014 disponibilizou-se a possibilidade de marcação do atendimento pelo próprio Cliente, através da internet, no Portal da Segurança Social.

Quadro 58 - Evolução dos atendimentos por marcação

Ano	Serviços de atendimento com VMP	N.º Total de atendimentos por VMP	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização
2014	52	125.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação

Fonte: DCGC

A aceitação, por parte dos Cidadãos e das Empresas, desta funcionalidade revela-se no número de atendimentos com marcação realizados em 2015, que regista um aumento de 43% face a 2014.

O sistema de marcação prévia do atendimento tem como grande objetivo proporcionar um serviço de melhor qualidade ao Cliente, ao disponibilizar um acesso cómodo e sem tempos de espera. Mas, é também uma excelente ferramenta de gestão para a área da Gestão do Cliente, na organização dos atendimentos, na definição de prioridades e na afetação de recursos, sobretudo porque torna possível a afetação de técnicos das respetivas áreas funcionais a este atendimento, especializando-o.

Adicionalmente, também a formação contínua dos técnicos e consequente especialização permite capacitar os colaboradores do atendimento para realização atendimentos completos num primeiro e único contacto, evitando deslocações posteriores. Esta formação contínua passa pela consolidação dos

suportes que visam consubstanciar a base do conhecimento, nomeadamente através dos “Alertas do Atendimento”, “Guiões de Atendimento” e “Notas Informativas”.

3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social

Este é um canal de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional, através do qual os cidadãos e as empresas, podem obter informações gerais sobre a maioria dos produtos e serviços da Segurança Social, podendo também obter informações sobre um pedido que tenham efetuado, ou sobre o seu processo, mediante autenticação prévia.

Atendimento telefónico

Em dezembro de 2008, entrou em funcionamento o Centro de Contacto da Segurança Social, designado “VIA Segurança Social”, tratava-se de um serviço multicanal, de abrangência nacional, cuja operação funcionava em outsourcing (1ªlinha de contacto) e tinha como objetivo diminuir a distância entre o Cidadão e a Segurança Social, simplificar a informação dada sobre os produtos e serviços da Segurança Social e esclarecer as suas dúvidas, com resposta diretas, via telefone, via correio eletrónico e via fax.

Este modelo de gestão do Centro de Contacto sofreu alterações. Atualmente designado “Linha Segurança Social”, o serviço foi internalizado e desconcentrado, sendo a operação das campanhas de atendimento telefónico da responsabilidade dos Centros Distritais, assumindo os Serviços Centrais, através do Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente, a supervisão e controlo da qualidade.

Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas	% Cham. Atendidas
2014	2.353.873	1.925.682	81,8%
2015	2.112.988	1.564.228	74,0%

Fonte: Indicadores de Gestão

Ao longo do ano de 2015, foram atendidas 1.564.228 chamadas telefónicas, das quais 10.802 foram respondidas pelo Atendimento Automático (que entrou em funcionamento em setembro de 2015), o que representa ligeiro decréscimo do número total de chamadas atendidas (-7,8%), face a 2014,

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição do total de contactos telefónicos por campanha.

Quadro 60 - Distribuição dos Atendimentos telefónicos por campanha

Campanha	Atendimentos	
	2014	2015
Visita por Marcação Prévia (VMP)	210.197	244.854
Prestações Familiares	288.933	220.532
Identificação e Gestão de	203.718	172.152
Desemprego	278.650	169.356
Declarações de Remunerações	181.577	151.432
Doença	133.645	123.135
Pensões	132.907	119.171
Entidades Empregadoras	127.830	107.856
Parentalidade	96.997	76.139
Rendimento Social de Inserção	118.155	73.305
Trabalhadores Independentes	103.566	71.272
Complemento Solidário para Idosos	44.705	31.366
Regime Público de Capitalização	4.802	3.658
Total	1.925.682	**1.564.228**

Fonte: DCGC

Tratamento de e-mails

Ao longo do ano de 2015, foram respondidos 108.707 e-mails (com origem na Segurança Social Direta).

Conforme detalhe do quadro seguinte, onde se encontram discriminados os assuntos tratados, considerando que um e-mail pode ter mais do que um assunto, os maiores volumes registam-se nas Prestações Familiares, na Identificação/ Qualificação de Pessoas Singulares e no Desemprego.

Quadro 61 - Distribuição dos e-mails tratados por assunto

Assunto	e-mails
Prestações Familiares	28.101
Identificação e Qualificação - PS	17.338
Desemprego	17.280
Contribuições	9.869
Parentalidade	7.426
Doença	7.205
Pensões, CSI e BAS	5.611
Gestão de Remunerações	4.510
Rendimento Social de Inserção	4.047
Identificação e Qualificação - PC	2.592
Segurança Social Direta	1.724
Relações Internacionais	959
Fundo de Garantia Salarial	449
Ação Social	425
Contraordenações	398
Serviço de Verificação de Incapacidades	379
Proteção Jurídica	336
Doença Profissional	334
IGFSS-Tesouraria	306
Regime Público de Capitalização	107
Pagamentos à Segurança Social	27

Fonte: DCGC

3.3.3 Segurança Social Direta

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

Em Novembro de 2005, foi criado o serviço "Segurança Social Direta" que abriu caminho aos Cidadãos e às Empresas para uma maior simplicidade e disponibilidade no seu relacionamento com a Segurança Social, interagindo diretamente através da Internet. A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador. Este canal alternativo ao atendimento presencial permitiu a desmaterialização e simplificação de processos, maior rapidez e transparência no acesso à informação, possibilitando aos Cidadãos e às Empresas o cumprimento das suas obrigações contributivas e o exercício dos seus direitos, de forma célere.

Recentemente foi lançada a nova plataforma da Segurança Social Direta, tendo sido disponibilizadas mais funcionalidades, essencialmente no âmbito das Entidades Empregadoras. Foi ainda proporcionada uma navegação mais intuitiva e a possibilidade do utilizador interno ter acesso a uma visualização semelhante à do Cliente final (para as novas funcionalidades). Atualmente a Segurança Social Direta tem 3.317.550 inscritos, tendo sido registados cerca de 16,2 M acessos em 2015, o que representa um incremento de 25% face a 2014.

Quadro 62 - Acessos à Segurança Social Direta

Unidades: n.º e %

	2014	2015	Variação (2014-2015)	
			N.º	%
N.º de acessos à SSD	12.959.945	16.203.746	3.243.801	25,0%

Fonte: DCGC

O aumento significativo verificado do primeiro para o segundo semestre poderá estar relacionado com a implementação da nova plataforma deste canal, que disponibilizou novas funcionalidades às Entidades Empregadoras.

A nova plataforma permite uma navegação mais intuitiva suportada em eventos de vida, facilitando a navegabilidade e acesso à informação.

Considerando os serviços com uma procura superior a 20.000 acessos, em 2015, os serviços na SSD com maior procura e respetivos números de acessos foram os constantes do quadro seguinte.

Quadro 63 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço

Serviços	N.º de acessos
Gerir frequências mensais de utentes (Acordos de Cooperação)	1.470.056
Comunicação de cessação de vínculo	1.466.267
Comunicação de Admissão de Trabalhador	1.432.437
Impressão de Declaração de Situação Contributiva (DSC)	1.334.731
Pedido de DSC	741.144
Declaração de Situação - Prestações Familiares	573.676
Gerar documento de pagamento	545.376
Prova Escolar	302.446
Aderir à Segurança Social Direta	229.187
Envio de documentos	184.325
Pedir 2ª via da palavra-chave	181.326
Pedido de Esclarecimentos	123.454
Alteração de Dados de Registo	118.385
Pedido CESD	94.868
Declaração de Situação - Desemprego	76.525
Alteração NIB para pagamento de prestações	72.892
Emitir documento de pagamento de dívidas em execução fiscal	64.256
Emitir 2ª via de documento de pagamento	53.180
Alterar Palavra-chave	51.642
Aderir a alertas da segurança social direta	47.220
Autorização a entidade pública para consulta situação contributiva.	47.146
Alterar opções de alertas na SSD	43.822
Consultar contribuições à segurança social	42.364
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	26.637
Declaração de Situação - Doença e Parentalidade	24.295
Pedir Subsídio de Parentalidade ou de Assistência a Filho ou Neto	21.148

Fonte: DCGC

Podemos concluir da análise dos dados que 17,9% dos acessos se relaciona com a admissão e cessação de vínculos, seguindo-se impressão ou pedido de Declaração de Situação Contributiva (DSC), com 12,8%.e a gestão de frequências mensais, com cerca de 9,1%.

As alterações verificadas durante 2015 foram as seguintes:

- Nova imagem da Linha Segurança Social
- Prova escolar
- Trabalhadores independentes
    - Reposicionamento
    - Pedidos de alteração de escalão
- Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA - *Single Euro Payments Area*)

- Passagem de NIB para IBAN
- Gestão de declaração de serviços - Entidades contratantes
- Entrada eletrónica de documentos de prova
  - Comunicação de admissão de trabalhadores

3.4. Sistemas de Controlo Interno

3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Enquadramento

O ISS, IP dispõe de um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, (PPRCIC) aprovado e publicado. A elaboração e divulgação deste Plano cumpriram o estipulado na Recomendação n.º 1/2010, de 7 de abril, nos termos da qual os órgãos dirigentes máximos das entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios públicos, devem publicar no sítio da respetiva entidade o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

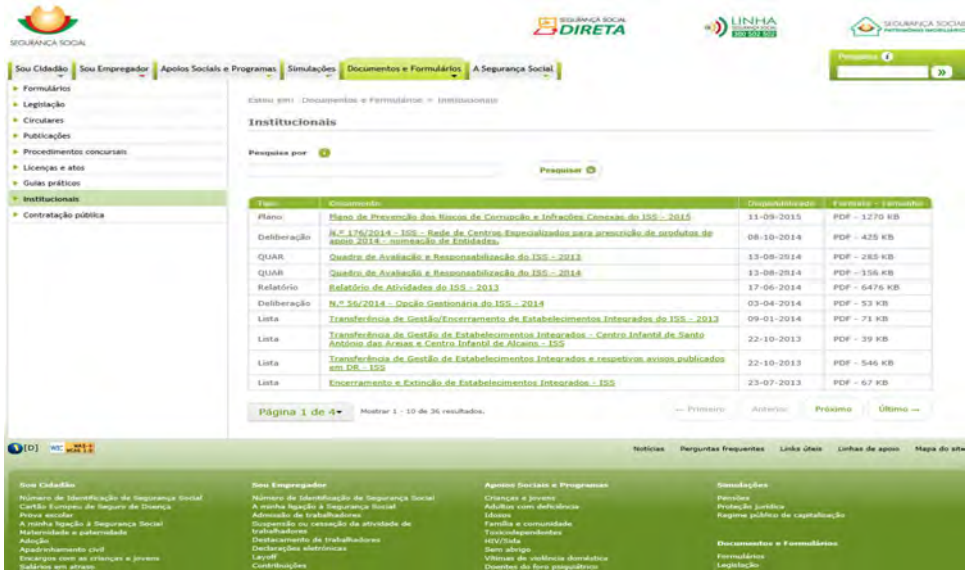
Para a elaboração do PPRCIC foram identificadas, no Instituto, as áreas com probabilidade de risco de corrupção associado ao desenvolvimento de algumas das suas atividades, nomeadamente:

1. Áreas operacionais
   - Comunicação e Gestão do Cliente
   - Desenvolvimento Social e Programas
   - Fiscalização
   - Prestações e Contribuições
   - Prestações Diferidas
   - Proteção contra os Riscos Profissionais
2. Áreas de administração geral
   - Administração, Património e Obras
   - Gestão e Controlo Financeiro
   - Recursos Humanos
3. Áreas de apoio especializado
   - Análise e Gestão da informação
   - Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco
   - Jurídico e Contencioso
   - Planeamento e Estratégia

O primeiro Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISS, IP foi aprovado em abril de 2010 e nele se identificavam os riscos de corrupção e infrações conexas e as medidas preventivas a adotar pelo Instituto. O Plano foi revisto em 2013 para o período 2013-2015

O PPRCIC atualmente em vigor foi aprovado em agosto de 2015 e encontra-se disponível no sítio da segurança social, conforme legalmente determinado.

Figura 9 - Página de publicação do PPRCIC



Considerando a aprovação do PPRCIC revisto em agosto de 2015, a monitorização da implementação das medidas previstas foi definida para o 1.º trimestre de 2016, tendo em conta ainda um conjunto de ações preparatórias a desenvolver com vista à respetiva implementação, nomeadamente:

- Integração do PPRCIC no Sistema de Gestão de Risco do ISS, I.P;
- Alinhamento das medidas preventivas a implementar com os Planos de Atividades de cada área funcional;
- Realização de ações de sensibilização/formação, que abrangeram todos os serviços deste Instituto, a nível nacional e os gestores de medidas PPRCIC designados, e que decorreram entre 10 e 25 de novembro de 2015.

Medidas e Resultados

As medidas preventivas a desenvolver face aos riscos de corrupção identificados por áreas de atuação da organização, foram identificadas de acordo com os seguintes parâmetros:

1. Competência/atividade/função;
2. Identificação do risco associado;
3. Graduação do risco;
4. Medidas preventivas a implementar pelo ISS, IP[8]

[8] De referir que a implementação de medidas relacionadas com as melhorias nas aplicações informáticas do ISS, IP, estão dependentes do Instituto de Informática, IP (II, IP), em articulação com o ISS, IP.

Quadro 64 - PPRCIC - Medidas previstas por Área Funcional

Grupo	Área Funcional		N.º de Medidas previstas	N.º medidas aplicáveis em 2015
Áreas Operacionais	CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	6	n.d.
	DSP	Desenvolvimento Social e Programas	118	n.d.
	FISC	Fiscalização	9	n.d.
	PC	Prestações e Contribuições	81	n.d.
	PD	Prestações Diferidas	7	n.d.
	RP	Riscos Profissionais	16	n.d.
Áreas de Administração Geral	APO	Administração, Património e Obras	10	n.d.
	GCF	Gestão e Controlo Financeiro	19	n.d.
	RH	Recursos Humanos	40	n.d.
Áreas de Apoio Especializa-do	AGI	Análise e Gestão da Informação	32	n.d.
	AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	15	n.d.
	JC	Jurídico e Contencioso	30	n.d.
	PE	Planeamento e Estratégia	5	n.d.
		Total	**0**	n.d.

Fonte: Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC)

O PPRCIC foi objeto de avaliação apenas relativamente às ações cuja implementação não estava dependente da aprovação do documento ou que se encontravam calendarizadas para 2015, uma vez que excecionalmente, este PPRCIC irá ter um período de vigência entre 2015/2017.

Quadro 65 - Resultados por Área Funcional

Grupo	Área Funcional		Resultados			Avaliação Global
			Em curso	Implementado	Calendarização para 2016/2017	
Áreas Operacionais	CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	6		√	n.d.
	DSP	Desenvolvimento Social e Programas		6	√	n.d.
	FISC	Fiscalização		7	√	n.d.
	PC	Prestações e Contribuições			√	n.d.
	PD	Prestações Diferidas			√	n.d.
	RP	Riscos Profissionais		10	√	n.d.
Áreas de Administração Geral	APO	Administração, Património e Obras			√	n.d.
	GCF	Gestão e Controlo Financeiro	5	5	√	n.d.
	RH	Recursos Humanos			√	n.d.
Áreas de Apoio Especializado	AGI	Análise e Gestão da Informação			√	n.d.
	AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	1	10	√	n.d.
	JC	Jurídico e Contencioso			√	n.d.
	PE	Planeamento e Estratégia			√	n.d.
		Total	**12**	**38**	**-**	n.d.

Fonte: GAQGR

3.4.2. Sistemas de Informação

Os sistemas de informação cobrem a quase totalidade das áreas de negócio do ISS, IP com um nível de integração elevado garantido pela existência de um sistema nacional e do NISS (Número de Identificação da Segurança Social). Os sistemas de informação já integrados no SISS agrupam-se pelas áreas de negócio do Instituto.

Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação

No decurso do mês de setembro de cada ano é feito o levantamento das necessidades de alterações aplicacionais ou novos sistemas, junto das áreas de negócio, dando origem ao Mapa de Necessidades de Tecnologias de Informação e Comunicação para o ano seguinte. Estas necessidades são caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros aplicacionais que resultem em pagamentos indevidos de benefícios;
- A correção de erros aplicacionais que resultem em suspensão ou cessação indevida de benefícios;
- A redução do impacto financeiro elevado;
- O maior impacto no normal funcionamento dos Serviços, nomeadamente aqueles que possibilitem a simplificação dos processos de trabalho e a celeridade no tratamento dos processos de negócio.
- A concretização de projetos prioritários, identificados pela Tutela e pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Todos os anos se tem verificado que, por elevada escassez de recursos (financeiros e morosidade de processos aquisitivos) por parte do principal fornecedor do ISS, IP (II,IP) e do próprio ISS, IP, só aproximadamente 1/4 dos projetos são inscritos no Plano da Área Funcional, face ao grau de priorização atribuída pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Esta situação, a par das constantes alterações legislativas obriga a frequentemente suspender projetos em curso, desenvolver e implementar novos projetos e o adiar muitos deles para os anos seguintes.

Tendo presentes estes condicionalismos, o Mapa de Prioridades de 2015 contém 56 Projetos/Alterações Aplicacionais, aprovados pelos Conselhos Diretivos do ISS,IP e do II,IP e pela Tutela. Destes, foram concluídos 36 projetos/alterações aplicacionais constantes na Lista de Prioridades aprovada pela Tutela, ficaram 18 projetos em curso no final do ano e foram suspensos 2 projetos.

Ao longo do ano foram sendo priorizados outros Projetos/Alterações Aplicacionais (68), dos quais foram concluídos 58, conforme sistematizado no quadro seguinte.

Quadro 66 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2015

	Concluídos	Em curso	Suspenso/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos para 2015	36	18	2	0	**56**
Outros projetos/alterações planeados em 2015	58	10	0	0	**68**
Total	**94**	**28**	**2**	**0**	**124**
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados em 2015	**122**				

Fonte: GAGI

Em síntese, podemos referir que todos os Projetos/Alterações Aplicacionais desenvolvidos e concluídos durante o ano 2015 foram planeados conjuntamente com as áreas de negócio, o II,IP e aprovados pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Quadro 67 - Projetos concluídos em 2015

	Projeto	Início	Conclusão
Grupo I	DL 172/2014, de 14 de novembro - alargamento do universo de potenciais beneficiários da Tarifa Social	09/01/2015	13/01/2015
	Interface GT-TPA: interface automático entre o sistema SISS GT – Gestão de Tesourarias da Segurança Social e um equipamento de Terminal de Pagamento Automático – TPA	01/06/2015	24/07/2015
	Processo Reposicionamento TI: Entrega 37 QLF - BATCH Registar Suspensões AE	15/06/2015	14/08/2015
	Processo massivo de registo de vínculos Regime Geral com base em ficheiro	01/07/2015	01/09/2015
	GDS: Processamento dos Anexos AT e Apuramento - 1/2 de agosto 2015	01/08/2015	10/10/2015
	IDQ-QLF: Versão 39	23/09/2015	16/10/2015
	MAG (IDQ e GR): Medida de Apoio às Explorações Pecuárias de Bovinos - Portaria n.º 328-B/2015 (medida de dispensa do pagamento de contribuições prevista na Portaria)	17/09/2015	30/10/2015
	TI: Reposicionamento 2015	23/09/2015	31/10/2015
	Medida de redução de 0,75% - DL 154/2014 de 20 de outubro Implementar as alterações existentes na LOE2015, a nível de GME 5ª FASE-CESSAÇÃO POR FINALIZAÇÃO DA MEDIDA	01/01/2015	24/02/2015
	PA 1-2014 – Implementação na SSD de novas taxas aquando da admissão dos trabalhadores por parte das EE	01/07/2014	20/03/2015
	PA_Nº _1/2014 - Alteração Moradas Cartão Cidadão	04/08/2014	18/03/2015
	TI: Registo de Pedidos de Escolha de Escalão na SSD - período de junho	01/05/2015	01/06/2015
	GR: Código H - Regime em acumulação (trabalho de TCO e TI na mesma empresa) - Solução de Contingência	01/07/2014	05/06/2015
	QLF: Versão 36	14/05/2015	12/06/2015
	GDS e GC: Participação de dívida de Entidade Contratante - Não conseguir cobrar dívidas de EC.	01/04/2014	18/06/2015
	Validação on-line de DR: o "QGENWeb – Qualificação Genérica (Consulta de Qualificações dos Trabalhadores da EE); o "GUSWeb – Gestão de Utilizadores do Sistema (Relações de Representação); o "GRWeb – Gestão de Remunerações (Validação online de DR) - sem barramento.	01/07/2014	21/11/2015
	SID: Sistema Integrado de Dívida; SEF–GT–GC (Participação automática de dívida); Interface SEF-SIF: Possibilidade de comunicar para SEF as dívidas existentes em SICC Prestações para cobrança coerciva	01/02/2014	30/06/2015
Grupo II	PA_03 2014 CSI: atualização em produção dos parâmetros relativos ao IPC e comparticipação de equipamentos de natureza residencial, para efeito de cálculo das prestações de CSI - NOVO	11/12/2014	30/01/2015
	DES: Nova release da aplicação de Desemprego com a implementação de novas funcionalidades relativas ao novo módulo para Desemprego dos Trabalhadores Independentes DES-TI, que decorre do Decreto-Lei n.º 65/2012 de 15 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro,	01/01/2014	31/01/2015
	GESRISP: PA_GESRISP_01/2015 - Implementação da Portaria nº 286-A/2014, de 31 de dezembro, com efeitos a partir de 01-01-2015	07/01/2015	31/01/2015
	PF: RequisitosMedidaSIMPLEX_M218_PRC2013.doc" com as alterações aos requisitos da Medida SIMPLEX M218 para o apuramento dos rendimentos de 2013 - 1ª FASE e 2ª FASE	01/10/2014	30/03/2015
	Linha Segurança Social - alteração do 808 266 266 para 300 502 502	19/03/2015	04/04/2015
	SSD: Alteração do nº da linha da SS	01/02/2015	10/04/2015
	VMP: Implementação de solução para as Lojas de Cidadão	15/04/2015	24/04/2015
	GESRISP: Implementação da ITA - Incapacidade Temporária Absoluta	02/01/2015	14/05/2015
	Alteração ao Simulador de Pensões	01/05/2015	15/05/2015
	SCORE III: Projeto REVER	16/10/2014	30/05/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação Cliente da Segurança Social	08/06/2016	15/06/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação Cliente da Segurança Social relativo ao Atendimento Presencial	08/06/2015	15/06/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação Cliente da Segurança Social relativo ao Atendimento Presencial - Kiosques	08/06/2015	15/06/2015
	DES: (1ª fase) DL12/2013 - Desemprego/MOE e Empresários em Nome Individual. DES: (2ª parte) Gestão do processo- análise das condições DES: (3ª parte) Módulo de pagamentos Engloba a interface com IEFP no âmbito de DL 64/2012, DL 65/2012, DL 12/2013 e DL 13/2013	01/09/2014	24/07/2015
	PF: PA07_2014: Suspensões no modelo GF10	11/03/2015	24/07/2015
	Linha Segurança Social - Implementação de IMPACT 360 (Gravação de chamadas)	01/01/2014	29/07/2015
	Taxas moderadoras_insuficiência económica - revalidação automática AT 2015: Portaria n.º 289-B/2015, de 17/09	10/09/2015	18/09/2015
	Linha Segurança Social - Implementação de Atendimento automático	10/01/2015	25/09/2015
	PF: Prestações de Abono de Família (regularização de concessões)	01/10/2015	16/10/2015
	PF: UC_005 - DECIDIR REQUERIMENTO	01/10/2015	23/10/2015

	Projeto	Início	Conclusão
	SSD: Integração da SSD atual com o CAS (Sistema de Autenticação Central), passando assim a autenticação a ser efetuada neste sistema central.	01/10/2015	23/10/2015
	SSD: Tipificação dos Login efetuados na SSD após autenticação com CAS. Retirar indicação da taxa na opção de Alteração dos Corpos Gerentes (MOE); Alterar texto introdutório no simulador do CNP, com identificação dos browsers e versões onde corre o simulador.	01/10/2015	30/10/2015
	GESRISP - Implementação de alterações na aplicação de GESRISP de modo a que seja dado cumprimento à Portaria n.º 277/2014 de 26 de dezembro	01/10/2015	30/10/2015
	Linha de Apoio a Empregadores - Implementação da linha 300 513 000 para apoio na SSD	01/09/2015	01/11/2015
	PTSS - Gestão da mudança no âmbito da tecnologia aplicada	28/09/2015	23/11/2015
	Módulo de Participação Manual do CNP: funcionalidade de Participação Manual, para participar dívida do CNP a SEF	11/11/2015	11/12/2015
	Disponibilização de VMP na LC de Coimbra	10/12/2015	16/12/2015
	Implementação de solução para Atendimento de Clientes com necessidades especiais	17/10/2015	28/12/2015
Grupo III	CPCJ: alterações Aplicacionais e revisão do Relatório Anual	28/10/2014	19/01/2015
	CPCJ: NAT_CPCJ_ AAS27 - Build CPCJ_27	25/06/2015	14/08/2015
	Lei 142/2015 de Setembro - LPCJP DL 159/2015 de 10 de Agosto - CNPDPCJ	01/09/2015	16/10/2015
	CASA: PA nº 1/ 2014 - Alterações para carregamento dos dados referentes ao ano e elaborar o Relatório para a AR até final de Março 2015	01/09/2015	30/10/2015
	Cooperação - Controlo de Frequências Mensais: Coop_Contingência_Pacotes Urgentes: Pacote 6	01/02/2014	12/03/2015
	Implementação das alterações decorrentes do Compromisso de Cooperação 2015-2016	02/01/2015	30/03/2015
	RNCCI: Alterações FCC e Agregador 2015: Despacho n.º 34/2007, de 19 de setembro	05/03/2015	31/03/2015
	CPCJ: NAT_CPCJ_ AAS27: Alterações aplicacionais identificadas em LGA	04/05/2015	07/05/2015
	ADOPÇÃO: (1ª fase) - PA7 e PA18	12/03/2014	11/07/2015
	ADOPÇÃO: (2ª fase) PA12, PA14, PA17 e PA19	12/03/2014	11/07/2015
	ADOPÇÃO: PA01/2014: implementação da OT nº 19/2010	12/03/2014	11/07/2015
	ASIP (2ª Fase) - Adaptação à RLIS e FEAC	02/01/2015	10/07/2015
	AAS/RSI -INSERÇÃO - Adaptação à RLIS e FEAC	02/01/2015	10/07/2015
	Implementação da Infraestrutura para alojamento da solução SNIPI	27/07/2015	05/08/2015
	EasyVista - implementação de automatismos com as caixas institucionais CASA e SNIPI	02/11/2015	18/11/2015
Grupo IV	AJUDIC - Simulador 1º semestre 2015: atualização da taxa média mensal da Euribor 6 meses	09/01/2015	13/01/2015
	AJUDIC - Simulador 2º semestre 2015: atualização da taxa média mensal da Euribor 6 meses	01/07/2015	06/07/2015
	Migração de aplicação SF (antiga aplicação de suporte ao DF) para salvaguarda e disponibilização de dados de correspondência anteriores à entrada em produção da aplicação SAF	15/05/2015	03/08/2015
	CONTRAORDENAÇÕES: versão CO 2.0.89a	17-06-2015	31/07/2015
	GIL: versão 2.0.54c	04/09/2015	25/09/2015
	PA_CO_AJC20 PA e NAT para implementação de [LGA 96] - Reabertura de processos CO	12/05/2015	25/10/2015
	Módulo de Insolvência de Pessoas Coletivas e Singulares - Definição da solução	05/11/2015	01/12/2015
	CONTRAORDENAÇÕES: Assinaturas dos Decisores - Alterações de assinaturas nos ofícios	30/10/2015	18/12/2015
	Instalação do SARE no Cdist Porto	14/07/2015	22/09/2015
	CONTRAORDENAÇÕES: 2. [LGA 3] - Inclusão do CNP e do DPRP	01/07/2014	30/01/2015
	GIL: Adaptação de ofícios (correções ortográficas, alterações legislativas e orientações do Ministério Público)	01/01/2013	26/03/2015
	GIL: Incorporação do DPC e CNP	09/10/2014	19/06/2015
	CONTRAORDENAÇÕES (Versão 2.90.5)	12/05/2015	30/07/2015
Grupo V	VOIP - Implementação de Módulo de secretariado piloto (GAGI e CD)	12/01/2015	16/01/2015
	Normalização de Assinatura eletrónica no ISS,IP - Matriz de criação de Assinatura	03/11/2014	30/01/2015
	VOIP - Identificação e desativação de circuitos analógicos existentes	02/02/2015	12/02/2015
	Curso de formação E-learning - 7 Desafios em GTE	23/01/2015	16/02/2015
	Projeto para mudança de serviços no CNP	01/02/2015	05/03/2015
	Implementação de sistema de mensagens (substitui telegrama)	22/01/2015	27/03/2015
	Implementação de solução Sharepoint no DAPO	25/03/2015	27/03/2015
	Implementação de automatismos entre EasyVista e Entidades Externas	26/03/2015	15/04/2015
	Gestão, instalação e distribuição de equipamentos multifunções em todo o ISS	15/01/2015	30/04/2015
	Mudança tecnológica de Expediente do edifício da Alameda para o edifício da Rosa Araújo	30/04/2015	04/05/2015

	Projeto	Início	Conclusão
	QPR: Implementação da Infraestrutura para alojamento	22/05/2015	24/06/2015
	QPR: Gestão por Objetivos (PAISS e QUAR)	22/05/2015	30/06/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação do curso E-learning - Lei de Bases da SS	02/07/2015	07/07/2015
	GesvenGRH: Mapas de pessoal - introdução de tabelas agregadoras	01/08/2015	31/08/2015
	Disponibilização de novos equipamentos de videoconferência	04/05/2015	10/09/2015
	Segurança de Dados - Regularização dos Acessos de Utilizadores Externos – Fase 2	02/01/2015	30/09/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação da Semana do Colaborador de 2015	06/10/2015	26/10/2015
	Desenvolvimento de formulário para Avaliação de Satisfação do curso Código de Procedimento Administrativo (CPA)	04/11/2015	09/11/2015
	Elaboração de Regulamento de utilização de Tecnologias de Informação e Comunicações	30/09/2015	26/11/2015
	Disponibilização da solução SARE em todos os Distritos	25/11/2015	21/12/2015
	Disponibilização de novos equipamentos de videoconferência em CBranco, Évora e Edifício EUA	21/10/2015	28/12/2015

Fonte: GAGI

Notas:

Grupo I - Identificação, Qualificação e Contribuições

Grupo II - Prestações e Atendimento

Grupo III - Desenvolvimento Social

Grupo IV - Fiscalização, Assuntos Jurídicos, Apoio a Programas

Grupo V - Outros

Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas

No âmbito da Manutenção Evolutiva e Corretiva das aplicações informáticas em produção, durante o ano 2015, foram identificadas alterações/correções e melhorias a implementar nas aplicações em produção decorrentes de erros de software identificados pelas áreas de negócio, alterações legislativas ou melhorias para otimização dos processos.

Para a implementação destas alterações/correções foram elaborados PA – Pedidos de Alteração e enviados ao II,IP para estimativa de esforço, custos e previsão de desenvolvimento e implementação.

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo sido disponibilizadas 193 novas versões aplicacionais durante o ano 2015.

Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Linhas de Apoio

Ao longo de 2015 foram desenvolvidos projetos relacionados com Infraestruturas Tecnológicas e Comunicações onde se destacam os projetos relacionados com linhas de apoio ao Cidadão e Empresa, tais como:

- Implementação da Linha LNES:
  Desenvolvimento de uma solução de Contact Center desenhada e implementada á medida para a LNES sem recurso a contratação externa

- Linha Segurança Social alteração do 808 266 266 para 300 502 502:
  Alteração do 808 266 266 para 300 502 502 com a finalidade de redução de custos com comunicações;

- Linha Segurança Social Implementação de Atendimento Automático:
  Projeto inovador na Administração Pública, foi desenhado á medida e tem por finalidade prestar informação ao Cidadão 7 dias por semana durante 24 horas.
  O atendimento automático é um sistema que obtém informação do Sistema de informação da Segurança Social e a vocaliza ao cliente sem necessidade de intervenção de um atendedor,

traduzindo-se numa melhoria na gestão dos recursos disponíveis e da capacidade de resposta ao cliente. A informação é prestada através de IVR automático com recurso a autenticação forte pelo Cliente;

- Linha de Apoio a Empregadores 300 513 000:
  Esta linha foi desenhada e implementada especificamente para apoio a Empregadores no âmbito da SSD

De realçar que o Atendimento Automático da Linha Segurança Social faz parte das Boas Práticas da "Rede Comum de Conhecimento (RCC) da Administração Pública", dinamizada pela AMA, tendo sido respondidas 10.802 chamadas, conforme referido no ponto 3.3.1.

Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

O Suporte Aplicacional está organizado em dois grupos: 1ª Linha e 2ª Linha. A 1ª Linha é constituída por técnicos de suporte aplicacional e a 2ª Linha por gestores de suporte aplicacional. Pretende-se que a 1ª Linha detenha o conhecimento suficiente para apenas escalar à 2ª Linha os pedidos de maior complexidade.

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, renovação do parque informático, resolução de problemas de infraestruturas, distribuição de equipamentos informáticos, renovação e elaboração de contratos, entre outros. No decorrer do ano de 2015 entraram um total de 20.501 pedidos de apoio aplicacional, foram tratados 18.813 pedidos que corresponde a 92% dos pedidos entrados.

Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

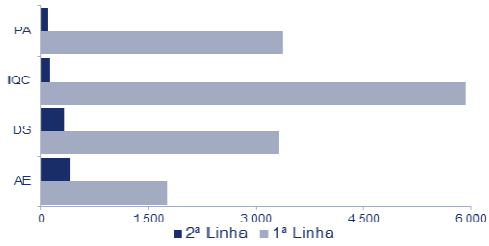
	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolu-ção
1. Pedidos Internos	3.967	3.549	4	89%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	16.354	15.264	9	92%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	6.833	6.033	5	88%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	3.612	3.440	4	95%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	3.831	3.638	4	95%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	2.258	2.153	10	95%

Fonte: GAGI

Notas: *Inclui tempos de resposta do II,IP

Distribuição de pedidos entre a 1ª e 2ª linha:

	1ª Linha	2ª Linha
AE	1.439	327
DS	2.781	319
IQC	9.352	125
PA	2.948	118
% Resolução	93%	7%



Para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos de Suporte Aplicacional e Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2015 testes a 111 versões aplicacionais/sistemas e identificaram 77 novas melhorias a implementar.

Qualidade de Dados

Em 2015 não foram implementados projetos de Qualidade de Dados, nem elaborados estudos prévios, mas foram definidos diversos processos de Qualidade de Dados no âmbito de outros projetos.

Com efeito, destaca-se o esforço efetuado tendo em vista a melhoria da qualidade de dados na perspetiva do arranque da PTSS – Plataforma da Segurança Social, principalmente na sua componente de validação dos erros das Declarações de Remunerações e impedimento de entrada das mesmas no ato de entrega por parte das Entidades Empregadoras, que deverá entrar em produção de uma forma faseada em 2016.

Foram efetuadas diversas análises de dados e elaboradas definições de requisitos para desenvolvimento de processos automáticos e implementação de processos manuais, tendo em vista a verificação e correção de erros detetados, principalmente a nível de qualificações dos trabalhadores. Estes trabalhos tiveram início em 2015 e irão prolongar-se por 2016.

Em termos de Migração de Dados, destaca-se a participação desta área na componente de migração de dados do projeto SIP (Sistema Integrado de Pensões) em articulação com o II, IP e as áreas de negócio do ISS, IP (DPC, CNP), quer a nível de revisão de regras de migração, quer de implementação de processos de correção e verificação de dados, no que concerne a Identificação de Pessoas Singulares e Gestão de Remunerações.

Destaca-se também a participação desta área na componente de migração de dados no âmbito da implementação dos novos subsistemas de ARF (Agregados e Relações Familiares) e GREND (Gestão de Rendimentos) em articulação com diversos intervenientes (II, DPC, GAGI-NAGP), a nível de definição de regras de migração e de participação no piloto de migração.

Para além do que já foi referido, nesta área continuou a verificar-se um volume considerável de atividades de análise e extração de listagens, a pedido dos mais diversos serviços do ISS, IP.

Segurança de Dados

No ano de 2015, foi implementado um projeto de Segurança de Dados relacionado com a Regularização dos Acessos de Utilizadores Externos (Fase 2), iniciado em 2014, que abrangeu os utilizadores externos do Desenvolvimento Social (Protocolos e Parcerias).

Este projeto assume grande importância em termos de Segurança de Dados, considerando a criticidade deste tipo de acessos, na sua maioria através da aplicação ASIP disponibilizada pela Internet. Em 2016, a globalidade dos acessos destes utilizadores ao Sistema de Informação da Segurança Social será assegurado por esta via.

Por outro lado, a decisão entretanto assumida pela área de negócio respetiva, no sentido de todos os outros utilizadores externos do Desenvolvimento Social passarem a aceder ao Sistema de Informação da Segurança Social através de ASIP, implicou igualmente um esforço considerável para assegurar a transição do tipo de acessos, processo que ficará concluído em 2016.

No decorrer de 2015 a gestão de acessos da nova aplicação SNIPI (Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância) foi assumida por esta área em articulação com a respetiva Gestora Aplicacional, dado encontrar-se ainda em fase piloto. Em 2016, quando esta aplicação entrar em produção, a gestão dos respetivos acessos será assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional.

Em 2015 concluiu-se o processo de transferência de competências das Equipas de Gestão de Acessos distritais para a Equipa de Gestão de Acessos nacional (EGA), que passou a assumir praticamente a totalidade da atribuição de acessos não só ao SISS, mas também a outras aplicações utilizadas pelos colaboradores do ISS, IP.

Conforme previsto, deu-se continuidade em 2015, à participação da área de segurança de dados no projeto de Gestão de Identidades, desenvolvido pelo Instituto de Informática.

Este projeto possibilitará a implementação de alguns processos automáticos na criação e desativação de utilizadores internos, em resultado da interconexão de dados com a aplicação GESVEN, utilizada pela área de Recursos Humanos. Permitirá também o registo de informação mais detalhada no que concerne aos utilizadores externos, que assume particular importância não só para a gestão destes acessos, mas também para a extração de indicadores de gestão resultantes da utilização do subsistema de Ação Social por estes utilizadores.

O projeto será concluído em 2016, com a entrada em produção da aplicação, representando um avanço muito significativo em termos de Segurança de Informação.

Suporte à Decisão

No ano de 2015 não foram implementados novos temas SESS-WEB, por não terem entrado em produção novas aplicações ou subsistemas SISS.

A única exceção foi a fase de especificação de requisitos do futuro datamart de SIP (Sistema de Informação de Pensões), que foi revista em 2015 por se terem detetado novas necessidades. A equipa de Suporte à Decisão teve um papel fundamental nesta atividade, que foi desenvolvida em colaboração com o CNP, GPE, DPC e II, IP.

Os pedidos de listagens por parte dos diversos serviços do ISS, IP mantiveram um volume muito elevado em 2015. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II, IP sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

3.4.3. Planeamento

O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho referentes a todos os processos, a todas as áreas funcionais e a todos os níveis da organização.

A metodologia de planeamento implementada decorre do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, que decorreu nos anos de 2010 e 2011, e que visou formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes, os quais:

- Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, IP para o período em avaliação;
- Permitem a definição de objetivos para todas as Áreas e Serviços Centrais e Distritais, e com cobertura significativa da sua atividade (considerando, não só orientações estratégicas mas também atividades correntes, da competência das Áreas, que se consideram críticas para assegurar a missão do ISS, IP);
- Promovem a identificação de dependências entre AF (a nível central e distrital) enquanto mecanismo de responsabilização/compromisso pelo cumprimento de objetivos de AF dependentes.

O processo desenvolve-se em 4 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

- **Etapa de Planeamento Estratégico**:
  (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;
  (2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas
- **Etapa de Planeamento Operacional**:
  (1) Preparação dos Planos de Atividades a nível central - produção de versão preliminar dos PA por Área Funcional a enviar aos Centros Distritais;
  (2) Revisão dos Planos de Atividades pelos Centros Distritais - análise das alterações efetuadas nos PA; definição e revisão de atividades/projetos;
  (3) Discussão de objetivos, indicadores e metas operacionais pela realização de reuniões por Área Funcional;
  (4) Discussão de dependências identificadas e transposição em objetivos;
  (5) Formalização de objetivos, projetos/atividades - apresentação dos resultados dos Planos de Atividades ao Conselho Diretivo, IP; articulação com a Área de Recursos Humanos para

identificação de necessidades de formação e para início do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores; apresentação do Plano de Ação do ISS, IP

- **Etapa de Monitorização**:

  (1) Avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria;

  (2) Avaliação bimestral dos resultados - realização de reuniões entre os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais e o Conselho Diretivo, enquanto mecanismo de reporte regular.

- **Etapa de Avaliação**:

  (1) Apresentação dos resultados anuais - elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte. Em setembro, realiza-se de uma reunião com Conselho Diretivo, Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social dos Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais, com vista ao início do processo de planeamento do ano seguinte (avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico)

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços através da intranet e do portal “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”. O QUAR, o PAISS e o Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Em outubro de 2014, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2015, com a revalidação do Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2015.

As sessões de videoconferência entre os responsáveis dos serviços centrais e os centros distritais para revisão das v0.0 dos PAF e definição de metas distritais, realizaram-se entre 14 e 29 de outubro de 2014.

Entre 3 e 11 de novembro, realizaram-se as reuniões entre os responsáveis pelas áreas funcionais a nível central e os membros do Conselho Diretivo, com vista a identificar os objetivos e atividades a integrar no Plano de Ação e no Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP para 2015.

As versões iniciais do QUAR 2015 e do PAISS 2015, foram aprovadas em reunião de Conselho Diretivo, de 14 de novembro e 17 de dezembro de 2014, respetivamente.

No último trimestre de 2015, deu-se início ao processo de planeamento para 2016, seguindo as mesmas etapas em conformidade com o definido no processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”.

Paralelamente, o ISS,IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

Para a área de planeamento, o ano de 2015, constituiu um marco relevante no que respeita à monitorização e reporte dos resultados, quer dos Planos aprovados para o ano (PAISS e QUAR), quer dos indicadores de gestão, com a implementação do Portal "Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP."

Figura 10 - Página de entrada no Portal Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP

O Portal, que assenta numa ferramenta de gestão de desempenho operacional, permite não só a consulta por todos os colaboradores dos resultados dos indicadores que integram PAISS e QUAR, bem como o carregamento direto dos resultados mensais pelos responsáveis de cada indicador ou pelos interlocutores designados pelos serviços para o efeito.

A parametrização do software iniciou-se em junho de 2015, com a integração dos indicadores de PAISS e QUAR, e em novembro foi implementado o Portal em 5 serviços piloto.

Ainda no final de 2015, iniciou-se a parametrização dos restantes indicadores de gestão.

A monitorização do PAISS e QUAR de 2016 será efetuada exclusivamente por via do Portal Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP, ficando os resultados disponíveis a todos os trabalhadores a partir do dia 16 do mês seguinte ao da monitorização. Registe-se que no procedimento anterior, os dados apenas ficavam disponíveis no dia 30 do mês seguinte.

3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade no ISS, IP está a ser desenvolvido de acordo com os critérios definidos nos modelos de gestão pela qualidade total – CAF (Common Assessement Framework) e Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management).

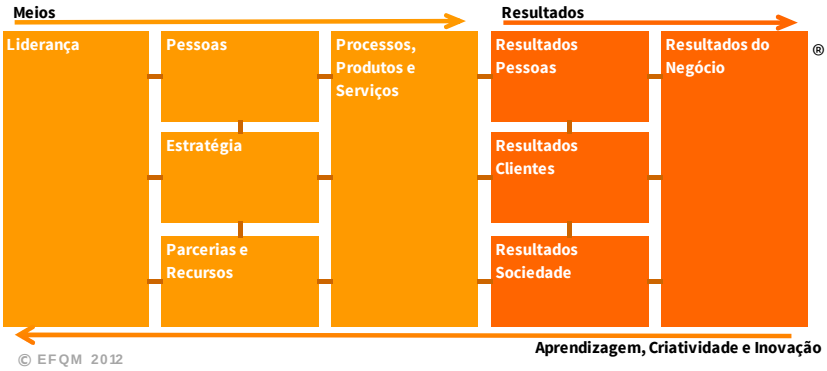
No âmbito do projeto CompromISS – Compromisso com a Excelência, em 2012, o ISS, IP obteve o reconhecimento "Effective CAF User" pela DGAEP e o Nível de Excelência "Commited to Excellence" (C2E), pela APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade.

O Commited to Excellence é o 1º nível do Esquema de Níveis de Excelência da EFQM e tem a validade de 2 anos (no presente caso, até 2015). Neste âmbito o referencial foi a CAF – Common Assessement Framework.

Este esquema é constituído por vários níveis, que correspondem a patamares num caminho que conduz ao mais alto nível de excelência.

Em 2013 iniciou-se a 2ª etapa do projeto – "CompromISS II – Progresso na Excelência", com vista ao reconhecimento no 2º Nível de Excelência – Recognised for Excellence (R4E).

Para obtenção do reconhecimento R4E, o referencial foi o Modelo de Excelência da EFQM, que é mais completo que o modelo já utilizado (CAF) ao nível dos subcritérios e na metodologia de pontuação RADAR (resultados, abordagens, desdobramento, avaliação e refinamento).



Esta etapa é constituída pelas seguintes fases:

Neste contexto, foi realizada a autoavaliação de acordo com este Modelo, envolvendo todos os serviços (constituídas 20 equipas - 1 Serviços Centrais, 1 CNP e 18 Centros Distritais).

O âmbito incidiu sobre os critérios Meios, tendo sido elaborados o Relatório de Autoavaliação Global e Plano de Melhorias a implementar, tendo sido priorizadas 5 ações de melhoria (AM 1, 2, 3, 4, 5) organizadas de acordo com as dimensões: Gestão de Processos (AM1, 2, 4) Gestão de Competências (AM 3) e Gestão da Comunicação (AM5).

No âmbito da AM1 - Rever a cadeia de valor e rede de processos do ISS, foi desenvolvido o modelo de Gestão de Processos, que incluiu:

- Revisão da Cadeia de Valor do ISS (Macroprocessos)
- Revisão do Sistema de Gestão de Processos - Estrutura de responsabilidades;
- Fases e cronograma de implementação;
- Plano de comunicação;
- Revisão das entradas, saídas, indicadores e *stakeholders* dos Macroprocessos.

Partindo da Cadeia de Valor, foi identificada a matriz de Processos e Subprocessos do ISS, IP (desdobramento 2.º e 3.º nível), documentação associada e revista toda a codificação a aplicar. A matriz foi aprovada e divulgada nos canais de comunicação interna do ISS, IP, ficando disponível na Intranet.

O processo foi acompanhado por uma pré-abordagem de sensibilização da organização sobre a matéria, em ações que envolveram todos os serviços do ISS, IP, a nível nacional.

Os modelos de Manual de Processo, Subprocesso e Instrução de Trabalho foram objeto de revisão, com vista à sua atualização e uniformização.

Estabilizado o modelo, foi iniciada a modelação de alguns processos não previstos para as atividades a desenvolver em 2015, ou elaboradas Instruções de Trabalho (IT), nomeadamente:

- Acompanhamento técnico às respostas sociais
- Suspensão/cessação de acordo de cooperação
- SVI – Temporárias
- SVI – Permanentes
- Pensão de Invalidez
- IT - Planeamento de ações de fiscalização proativas
- IT – Comunicação de Deliberação CVIP
- IT – Relacionamento com as universidades

As atividades desenvolvidas determinaram uma recalendarização face ao previsto, considerando-se a fase de implementação apenas para 2016, acompanhada do desenvolvimento do 4.º nível da matriz de Processos, relativa às Instruções de Trabalho.

Considera-se, deste modo, concluída a AM 1, continuando os trabalhos de implementação das AM2 “Definir objetivos, indicadores e metas dos processos e seu desdobramento” e AM4 “Identificar, divulgar e implementar, na organização, as melhores práticas”

Os resultados são apresentados no Capitulo 2 – Autoavaliação, no ponto 6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência.

3.4.5. Plano de Auditorias

Auditorias internas

Paralelamente ao conjunto de medidas preventivas estabelecidas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Conselho Diretivo do ISS,IP define anualmente o **plano de auditorias internas** a realizar, que abrange os vários serviços e respetivas áreas de atuação da organização e que completam o conjunto de mecanismos de controlo interno implementados pela organização no âmbito da gestão do risco de corrupção, neste caso.

O plano de auditorias abrange todas as áreas de atuação deste Instituto, bem como todos os seus serviços e é desenvolvido através da realização de ações de auditoria e/ou acompanhamento, efetivadas por equipas multidisciplinares que se norteiam pelos princípios e normas internacionais para a prática de auditoria interna, bem como pelo respetivo manual de procedimentos.

A equipa de auditores é constituída por colaboradores com formação multidisciplinar mas também com formação específica e os procedimentos levados a cabo em cada auditoria, inserem-se na Carta de Auditoria Interna e no Manual de Procedimentos já existentes e onde estão definidos padrões de qualidade mínimos considerados nas ações levadas a cabo.

Em 2015, foram realizadas ações de diferente natureza, num total de 86 intervenções/avaliações em todos os serviços do ISS, IP (Serviços Centrais, CNP e Centros Distritais):

- 61 Unidades orgânicas auditadas
- 31 Ações de auditoria (5 das quais de acompanhamento/follow up);
- 15 Ações de averiguação;
- 12 Processos de inquérito/disciplinares/outros.

Foram iniciadas outras 8 ações de auditoria/acompanhamento ou averiguação, cujo término está previsto apenas para final do 1.º trimestre de 2016, as quais abrangem 9 serviços do ISS, IP.

O quadro seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2015 e respetiva fase do processo:

Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2015

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2016	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao RSI - Bragança			X
Auditoria ao RSI - Coimbra			X
Auditoria ao RSI - Guarda			X
Auditoria ao RSI - Portalegre			X
Auditoria ao RSI - Viana Castelo			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Braga			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Leiria			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Lisboa			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Porto			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Santarém			X
Auditoria à Gestão Contribuições - Setúbal			X
Auditoria à Gestão Tesourarias - Setúbal (21 SL)			X
Auditoria ao sistema de atribuição de ajudas de custo			X
Auditoria ao sistema de pagamento corrente de faturas			X
Auditoria aos alojamentos em pensão - Porto			X
Auditoria aprovação de projetos nas respostas sociais - conflito de interesses - DAPO			X
Auditoria ao sistema de reclamação de créditos - Évora			X
Auditoria ao sistema de reclamação de créditos - Lisboa			X
Auditoria ao sistema de reclamação de créditos - Porto			X
Auditoria às prestações familiares - Faro			X
Auditoria às prestações familiares - Guarda			X
Auditoria às prestações familiares - Viana castelo			X
Auditoria ao RSI - Faro			X
Auditoria ao RSI - Vila Real			X
Auditoria ao RSI - Viseu			X
Acompanhamento da auditoria ao RSI - Aveiro			X
Acompanhamento da auditoria ao RSI - Braga			X
Acompanhamento da auditoria ao RSI - Leiria			X
Auditoria às pensões de invalidez - Castelo Branco			X
Auditoria às pensões de invalidez - Guarda			X
Auditoria às pensões de invalidez - Lisboa			X
Auditoria às pensões de invalidez - Setúbal			X
Auditoria às tesourarias - Aveiro (20 SL)			X

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2016	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria alojamento de emergência - Braga			X
Auditoria alojamento de emergência - Faro			X
Acompanhamento da auditoria SAPA - Faro			X
Auditoria ao sistema de proteção jurídica - Beja			X
Auditoria ao sistema de proteção jurídica - Coimbra			X
Auditoria ao sistema de proteção jurídica - Porto	X		
Auditoria ao sistema de proteção jurídica - VC	X		
Auditoria aos subsídios eventuais - CDist Viana Castelo			X
Auditoria ao sistema acolhimento familiar - Coimbra			X
Auditoria ao sistema acolhimento familiar - VC			X
Auditoria ao SVI - Lisboa (Amadora)			X
Auditoria ao SVI - Santarém			X
Auditoria ao SVI - Viana do Castelo			X
Auditoria acompanhamento técnico em SAD - Santarém			X
Auditoria acompanhamento técnico em SAD - VC			X
Auditoria emissão notas reposição			X
Auditoria ao sistema e procedimentos de adoção, nos CDist de Beja		X	
Auditoria ao sistema e procedimentos de adoção, nos CDist de Bragança		X	
Auditoria ao sistema e procedimentos de adoção, nos CDist de Évora		X	
Auditoria ao sistema e procedimentos de adoção, nos CDist de Portalegre		X	
Auditoria à atribuição de subsídios eventuais no CDist do Porto	X		
Auditoria ao layoff - Setúbal	X		
Auditoria ao layoff - Viana do Castelo	X		
Auditoria prestações de parentalidade - Beja			X
Auditoria prestações de parentalidade - Lisboa			X
Auditoria prestações de parentalidade - Viseu			X
Auditoria ao processo de aquisição de bens e serviços por ajuste direto - DAPO			X
Auditoria ao processo de aquisição de bens e serviços por ajuste direto - Évora			X
Auditoria ao proc de identificação e enquadramento de MOE e TI - Braga		X	
Auditoria ao proc de identificação e enquadramento de MOE e TI - Bragança		X	
Auditoria ao proc de identificação e enquadramento de MOE e TI - Évora		X	
Auditoria ao proc de identificação e enquadramento de MOE e TI - Leiria		X	
Auditoria ao acompanhamento de instituições com acordo de cooperação - Porto			X
Auditoria ao acompanhamento de instituições com acordo de cooperação - Viana Castelo	X		
Auditoria aos fundos fixos dos Estabelecimentos Integrados e CDist do Porto			X
Auditoria de acompanhamento às prestações de desemprego - Coimbra	X		
Auditoria de acompanhamento às prestações de desemprego - VC			X
Auditoria de acompanhamento ao SAPA - Coimbra	X		

Fonte: GAQGR

As ações de auditoria realizadas abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, IP: operativas, de administração geral e de apoio especializado.

Nas ações de auditoria e averiguações realizadas, têm sido identificadas um conjunto de não conformidades identificadas nos respetivos relatórios, que determinaram a apresentação de recomendações, objeto de acompanhamento quanto à respetiva implementação.

Auditorias externas

O ISS, IP é auditado também por entidades de controlo externo, de acordo com os seus próprios planos de ação.

Em 2015 o ISS, IP foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, as quais se traduziram na apresentação de:

- 15 Relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 28 Relatórios finais (alguns relativos a ações iniciadas em 2014).

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, IP, registando-se ainda processos de sindicância e averiguação.

As entidades inspetivas externas também solicitaram 21 pedidos de atualização de informações anteriormente prestadas no âmbito da implementação de recomendações das ações realizadas, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em 2011, 2012, 2013 e 2014.

Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2015

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Acompanhamento às recomendações da auditoria ao sistema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - CDist Setúbal	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS - Portalegre	IIGMSESS			Pedido inf
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS - Faro	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria financeira à APPACDM de Viana do Castelo	IGMSESS			Pedido interv
Auditoria ao RSI - Braga	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela seg social à Caritas Diocesana de Coimbra	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos à SCMCascais	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria ao Fundo de Socorro Social	IGF	X	X	
Auditoria à gestão de contribuições dos TI				Pedido inf
Auditoria às contraordenações no âmbito das contribuições das EE	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria ao sistema gestão de tesourarias			X	
Auditoria ao sistema de gestão de pensões de sobrevivência no âmbito do regime geral			X	Pedido inf
Averig mensagens publicadas na net	IGMSESS		X	
Acompanhamento às recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS - Coimbra	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria às prestações de desemprego	IGMSESS		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Fundação Casa de Pessoal da SSS do distrito de Aveiro, CSCD e CCDP de Aveiro	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela SS ao Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da SS de LVT, à Cooperativa de Consumo dos Trabalhadores da SS de Lisboa e ao Centro Comunitário de Desenvolvimento Social de Lisboa	IGMSESS			Pedido inf
Auditoria ao CSI - Santarém	IGMSESS		X	
Auditoria à inserção de beneficiários RSI	IGMSESS	X		
Polícia Judiciária - NUIPC 3008/13.2NFLSB	PJ			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela SS ao CCD dos trabalhadores da SS do Algarve e ao CASCD dos trabalhadores da saúde e da segurança social de Faro	IGMSESS		X	
Auditoria ao CSI - Porto	IGMSESS		X	
Auditoria ao CSI - Viseu	IGMSESS		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à Obra Diocesana de Promoção Social (Porto)	IGMSESS		X	
Sistema de atribuição de produtos de apoio (SAPA)	TC			Pedido inf
Auditoria ao Departamento de Fiscalização do ISS, I.P	IGMSESS		X	

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria orientada à transferência de responsabilidades para a CGA e para a segurança social	TC			Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à Fundação Bissaya Barreto (Aveiro)	IGMSESS	X	X	
Parecer sobre a CSS - 2014	TC			Pedido inf
Auditoria à Fundação Obra Diocesana de Promoção Social	IGF		X	
Auditoria às pensões de sobrevivência do regime das atividades agricolas	IGMSESS		X	
Auditoria à aquisição de bens e serviços	IGMSESS		X	
Auditoria à inserção de beneficiários RSI - Lisboa	IGMSESS		X	
Auditoria aos apoios concedidos à SCM Oeiras	IGMSESS	X	X	
Comissão Nacional de Proteção de Dados				Pedido inf
Averiguação: denuncia anónima realizada contra dirigente do IGFSS, I.P	IGMSESS	X	X	
Auditoria às pensões indevidamente pagas	IGMSESS	X	X	
Sindicância à Associação Mutualista - Associação Mutualista N. Srª da Conceição - Montijo	IGMSESS		X	
Acompanhamento da execução do orçamento (janeiro a dezembro de 2014)	TC	X	X	
Auditoria ao controlo dos compromissos e encargos plurianuais	IGF		X	
Controlo da lei dos compromissos e pagamentos em atraso e apreciaçao da situaçao financeira - Auditoria à fundaçao da Obra de Nª Srª das Candeias	IGF		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela segurança social à rede europeia anti-pobreza	IGMSESS	X		
Auditoria à situação contributiva da CVP	IGMSESS	X		
Auditoria aos apoios concedidos à Assoc Portuguesa de Paralesia Cerebral de Coimbra	IGMSESS	X		
Auditoria à aplicação de medidas de contenção da despesa publica no âmbito do sistema remuneratorio	IGMSESS		X	
Monitorização das recomendações das auditorias	IGFSS			Pedido inf
Inspeção ao processo de reenquadramento dos trabalhadores independentes	IGMSESS		X	
Auditoria para apuramento de responsabilidades financeiras indiciadas no decurso da apreciação do processo de fiscalização prévia n.º 851/2013	TC	X		
Pedido de informação: denuncia SCMPonte da Barca				Pedido inf
Recomendações do PCGE 2011 e 2012	TC			Pedido inf
Organização e documentação da Conta de Gerência da ex. CAFEB, relativa a 2011	TC			Pedido inf
Auditoria ao CSI - Évora	IGMSESS	X		
Processo de averiguação ao LIJ Especializado "Entre Mundos" da Fundação António Silva Leal	IGMSESS		X	
Auditoria ao CSI - Lisboa	IGMSESS	X		
Auditoria à atribuição de subsídios por utilização de lares com fins lucrativos	IGMSESS	X		
Anteprojeto do Parecer da Conta da SS	TC	X		
Acompanhamento das recomendações da auditoria efetuada ao sistema e aos procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Santarém	IGMSESS		X	
Averiguação à situação contributiva da Cruz Vermelha Portuguesa	IGMSESS		X	

Fonte: GAQGR

Com a indicação do GAQGR como interlocutor da Polícia Judiciária para questões de fraude interna, registaram-se, em 2015, pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação naquele órgão, decorrentes de participações do próprio ISS, IP ou de outros processos em curso. Ainda neste âmbito, o GAQGR realizou ainda um conjunto de ações internas para recolha de informação solicitada pela Polícia Judiciária.

3.4.6. Gestão Financeira

Durante o ano de 2015 deu-se continuidade ao processo de assegurar a fiabilidade e a integridade da informação orçamental e contabilística, através da melhoria dos processos que visam a uniformização, simplificação e automatização de processos financeiros.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:

Projeto Interface SICC-SIF-TU

Decorrente dos erros aplicacionais subjacentes ao programa que contabiliza as prestações sociais, ao trabalho manual que este implica e ao número de recursos humanos afetos a esta tarefa, foi identificada em exercícios anteriores a necessidade de se desenvolver uma nova aplicação, no âmbito da Tesouraria Única.

No decurso do ano 2015 foram realizadas reuniões entre o II,IP o IGFSS,IP e o ISS,IP com o objetivo de definição e desenvolvimento das extrações que fundamentam as bases da contabilização automática.

A implementação do novo Interface SICC-SIF-TU visa garantir uma maior taxa de integração de registos contabilísticos por via da agregação de registos com as mesmas caraterísticas, numa vertente de melhoria na análise dos erros e respetiva correção.

Recuperação de valores processados indevidamente

Em resposta à necessidade de aumentar a recuperação de valores processados indevidamente, prosseguiu-se com o processo de participação da dívida, preconizando a sua transferência do sistema onde reside a conta corrente dos beneficiários (SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente) para o sistema que gere a participação das dívidas da Segurança Social (SEF - Sistema de Execução Fiscal).

Considerando que a automatização na contabilização da participação da dívida se encontra dependente da implementação do novo Interface SICC-SIF em desenvolvimento, a participação das dívidas da Segurança Social – Prestações sociais imediatas e diferidas, tem sido realizada por grupos, por forma a controlar o processo de recebimento e respetiva compensação com os valores em cobrança coerciva.

No final de 2015, iniciou-se o processo de implementação de novas regras de compensação entre débitos e créditos gerados em conta corrente, das quais se destacam:

- Compensação direta por número de processo em movimentos corretivos;
- Compensação direta por interseção temporal em movimentos corretivos.

Estas alterações têm como objetivo reduzir os pagamentos indevidos por compensação direta de movimentos a débito e a crédito na conta corrente dos beneficiários.

Melhoria nos procedimentos de controlo interno

No âmbito da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso (LCPA), é fundamental a existência de procedimentos de controlo na execução orçamental e dos pagamentos em atraso.

Para o efeito, encontram-se estabelecidos os procedimentos necessários à aplicação da lei e à operacionalização do reporte junto da Direção Geral do Orçamento, quer dos fundos disponíveis quer dos pagamentos em atraso.

Neste sentido, têm sido implementadas medidas de controlo quer na despesa anual quer na assunção de compromissos plurianuais, existindo uma preocupação com a regularização dos pagamentos em atraso.

Adicionalmente, no decorrer do ano 2015, assistiu-se a uma melhoria no controlo dos registos do património (em articulação com o Departamento de Administração e Património), nomeadamente no registo de abates, na incorporação do imobilizado em curso e na valorização de bens imóveis/móveis que, visaram obter uma melhoria na qualidade da informação contabilística do ativo imobilizado.

Interface GT-TPA

No âmbito da implementação do interface GT-TPA, este projeto contemplou a operacionalização da integração dos Terminais de Pagamento Automático – TPA com o sistema GT nas tesourarias da Segurança Social.

O desenvolvimento do interface automático entre o sistema SISS\GT – Gestão de Tesourarias da Segurança Social e um equipamento de Terminal de Pagamento Automático – TPA, vulgo equipamento de pagamento por cartão Multibanco foi recomendado pelo IGFSS, num relatório de auditoria ao circuito e processos de gestão de tesourarias no Sistema da Segurança Social.

Nesta sequência, surgiu a oportunidade de iniciar este projeto junto do Instituto Informática decorrente do novo contrato de fornecimento do serviço de TPA nas tesourarias

Esta implementação constitui uma mais-valia, quer na redução dos erros associados aos registos dos recebimentos, bem como eventuais fraudes, decorrentes da não ligação entre o equipamento TPA e o sistema GT.

Projeto SEPA - Single Euro Payments Area

Em fevereiro de 2016 terminaram as derrogações criadas pelo Decreto-Lei n.º141/2013, de 18 de outubro, que fixava nessa data o momento a partir do qual todas as determinações SEPA, constantes do Regulamento 260/2012, seriam obrigatórias. Entre as derrogações que terminam em Fevereiro, a mais relevante, ou de maior impacto, está a obrigatoriedade de utilização do formato ISO 20022 XML para os pagamentos (transferências e cobranças) efetuados por lote/ficheiro.

No final de 2015, o Instituto de Informática iniciou o processo de alteração do Sistema de informação Financeira (SIF) para gerar ficheiros XML para posterior acesso e introdução dos mesmos nas plataformas de e-banking a partir do dia 1 de fevereiro de 2016.

3.4.7. Recursos Humanos

Conforme planeado, foi dada continuidade ao projeto de implementação do Portal do Colaborador, com o intuito de imprimir uma maior ligação dos trabalhadores com a área funcional de recursos humanos.

Prevê-se que em 2016, esteja implementada a possibilidade de os colaboradores inserirem, diretamente no Portal, alguns documentos pessoais (atualizados), como por exemplo o cartão do cidadão. Está também prevista a possibilidade de os colaboradores atualizarem alguns dados, tais como a morada.

Ainda em 2015, foram parametrizados os mapas de pessoal no GRH.

3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade nesta área ao longo do ano de 2015, importa salientar que estando em causa um serviço de apoio jurídico e contencioso especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS, IP, a tipologia de processos abrangidos é de índole muito diversificada: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra o Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração e apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

Recursos Hierárquicos

Nesta matéria registaram-se em 2015, 1.434 novos processos de impugnações graciosas de atos praticados pelos Centros Distritais e pelos Serviços Centrais, o que se traduziu num aumento de 12 processos, face a 2014 (1.422).

No último trimestre de 2015 foi prorrogada a vigência da Equipa de Recuperação de Pendências de Recursos Hierárquicos, criada pela Deliberação n.º 160/2013, de 1 de outubro, a qual se encontra adstrita, sem caráter de exclusividade, à análise de recursos hierárquicos classificados como pendentes.

No âmbito do trabalho desenvolvido pela Equipa, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2015 foram analisados um total de 649 recursos hierárquicos pendentes.

Para além dos processos trabalhados e concluídos no âmbito da Equipa de Recuperação de Pendências, foram igualmente instruídos, analisados e decididos 315 recursos hierárquicos novos, entrados e registados em 2015.

Contencioso

Verifica-se, por comparação com o ano de 2014, um decréscimo de 128 novos processos judiciais, dado que no ano de 2015 deram entrada e foram registados 199 novos processos, por contraponto ao número de 327 processos averbados em 2014.

De entre as várias tipologias processuais, destacam-se as ações administrativas de impugnação de atos administrativos, num total de 105, aqui se incluindo não só as decisões proferidas em primeiro grau pelos Centros Distritais e Serviços Centrais, mas também os atos de segundo grau que negaram provimento, total ou parcialmente, aos recursos hierárquicos previamente apresentados pelos interessados.

Refira-se que, por força das pendências judiciais que consabidamente atrasam o desejável andamento dos processos nos tribunais, com exceção dos processos com natureza urgente, até ao final de 2015, continuava pendente um número considerável de processos de anos anteriores (desde 2005), perfazendo um total acumulado de 747 processos em curso.

Contraordenações

A coordenação nacional desta matéria é da responsabilidade do GAJC, que faz um acompanhamento muito próximo do desempenho da respetiva aplicação informática (CO), que entrou em produção em maio de 2008, e que desde então tem vindo a ser melhorada.

No início de 2015 foram levantados e validados todos os requisitos necessários à implementação, na aplicação, de uma nova funcionalidade de relevância muito significativa, que permitirá a integração automática do atraso ou da falta de pagamento das declarações de remuneração, dando-se, assim, cumprimento à recomendação emitida pela Provedoria de Justiça nesse sentido.

Nesta área, a atuação do GAJC situou-se também ao nível do esclarecimento de dúvidas e emissão de pareceres aos instrutores dos processos e da definição de procedimentos e orientações, especialmente em matérias relacionadas com os estabelecimentos de apoio social.

CAPÍTULO 2

Autoavaliação

1. Plano de Ação do ISS, IP
    1.1. Objetivos
    1.2. Resultados

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
    2.1. QUAR 2015
    2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
    2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
    2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
        2.4.1. Objetivos de Eficácia
        2.4.2. Objetivos de Eficiência
        2.4.3. Objetivos de qualidade

3. Comparação de unidades de produção homogéneas

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM
- Autoavaliação

7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos:

CAPÍTULO 2
Autoavaliação

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que no seu conjunto fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

No que se refere à avaliação do sistema de controlo interno, foi a mesma considerada no Capítulo 1, no ponto 3.4. (Sistemas de Controlo Interno).

Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o referido no Capítulo 1 a propósito do Planeamento e Estratégia, que 92% das áreas funcionais remeteram ao GPE os seus Planos de Atividades (PAF) com a autoavaliação, efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria. Do total de indicadores inscritos em PAF, foram avaliados 24% e do total de indicadores inseridos em PAISS e QUAR foram avaliados 67%.

Este segundo capítulo do Relatório de Atividades 2015, pretende dar cumprimento aos restantes itens e evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

Neste capítulo, proceder-se-á ainda à análise comparada dos Centros Distritais, à análise dos resultados dos inquéritos de satisfação aos colaboradores e aos clientes, à análise de Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

1. Plano de Ação do ISS, IP

1.1. Objetivos

A atividade do ISS, IP em 2015 deu continuidade aos objetivos estratégicos estabelecidos para o triénio 2013-2015.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2015 (PAISS 2015), que seguiu a metodologia de planeamento implementada (descrita no ponto 3.4.3), foram definidas orientações para a programação operacional de 2015 no sentido de racionalizar os indicadores a monitorizar em sede de QUAR e de PAISS. Foram suprimidos os indicadores de controlo de datas, os indicadores de produtividades foram restringidos aos mais críticos do sistema, e foram, ainda, eliminados os indicadores agregadores de outras atividades. Estas alterações permitiram uma redução de 212 indicadores ativos no final de 2014, para 100 indicadores ativos no final de 2015.

Procurou-se, assim, simplificar o modelo e centrar o acompanhamento nos indicadores de maior relevo para o desempenho das atribuições do Instituto, e que visam principalmente aumentar a eficácia do ISS, IP nos serviços prestados aos beneficiários e contribuintes.

Neste quadro, foram identificados pelas 13 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 104 indicadores, dando resposta a 21 requisitos de negócio, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2), e distribuídos da seguinte forma:

Quadro 71 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivo Estratégico/ Requisito de Negócio		Total
1	**Assegurar a proteção e inclusão social**	**32**
1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	4
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	3
1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	1
1.4.	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	24
2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**	**21**
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	8
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	1
2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas	1
2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas	2
2.5	Controlar a gestão de contribuições	2
2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições	
2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	3
2.8.	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo	4
3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**	**10**
3.1	Assegurar a qualidade do atendimento	3
3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	6
3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1
4	**Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores**	**9**
4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	2
4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	2
4.3	Melhorar as condições de trabalho	1
4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	4
5	**Aumentar a eficiência dos serviços**	**32**
5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	7
5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3
5.3	Controlar a execução do Orçamento	3
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	10
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP	5
5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	3
5.7	Racionalização de recursos	1
	Total Geral	**104**

Fonte: PAISS 2015, v1.2

Os Objetivos Estratégicos 1 e 5 (Assegurar a proteção e inclusão social e Aumentar a eficiência dos serviços) tiveram o maior número de indicadores (32), seguidos do Objetivo Estratégico 2 (Garantir o cumprimento contributivo e prestacional) com 21 indicadores.

Dos 100 indicadores ativos no final de 2015, 54 tiveram desagregação distrital, com metas definidas para os 18 Centros Distritais, conforme quadro seguinte:

Quadro 72 - Indicadores com desagregação distrital por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivo Estratégico/ Requisito de Negócio			Total
1	**Assegurar a proteção e inclusão social**		**27**
	1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	4
	1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	2
	1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	1
	1.4.	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	20
2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**		**8**
	2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	3
	2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	
	2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas	1
	2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas	
	2.5	Controlar a gestão de contribuições	2
	2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições	
	2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	2
	2.8.	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo	
3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**		**4**
	3.1	Assegurar a qualidade do atendimento	1
	3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	3
	3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto	
4	**Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores**		**5**
	4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	1
	4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	
	4.3	Melhorar as condições de trabalho	
	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	4
5	**Aumentar a eficiência dos serviços**		**10**
	5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	4
	5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	
	5.3	Controlar a execução do Orçamento	
	5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	3
	5.5	Otimizar os processos do ISS,IP	2
	5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	
	5.7	Racionalização de recursos	1
Total Geral			**54**

Fonte: PAISS 2015, v1.2

1.2. Resultados

Em 2015, o grau de concretização dos indicadores foi limitado a 125, procedendo-se à uniformização das concretizações sempre que o resultado se apresentou superior.

Esta medida, permitiu analisar de forma mais eficaz o desempenho dos 18 Centros Distritais (serviços desconcentrados), que apresentaram os resultados constantes do quadro seguinte, no que respeita ao PAISS 2015:

Quadro 73 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

M12 / 2015	PAISS	OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão social	OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	OE3. Assegurar a satisfação dos e das clientes	OE4. Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores	OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços
Aveiro	101 % ↓	73 % ● ↓	113 % ● ↓	96 % ● ↑	123 % ● →	98 % ● ↑
Beja	81 % ↑	95 % ● ↓	108 % ● ↓	44 % ● →	125 % ● →	35 % ● ↑
Braga	100 % →	59 % ● ↑	113 % ● ↓	122 % ● ↑	122 % ● →	83 % ● ↓
Bragança	118 % ↓	115 % ● ↓	110 % ● ↑	125 % ● →	125 % ● →	114 % ● ↓
Castelo Branco	116 % ↑	113 % ● ↑	111 % ● ↓	125 % ● →	123 % ● →	106 % ● ↑
Coimbra	117 % ↓	113 % ● ↑	109 % ● ↓	125 % ● →	123 % ● →	116 % ● ↑
Évora	98 % ↓	112 % ● ↓	108 % ● ↓	50 % ● →	123 % ● →	98 % ● ↑
Faro	115 % ↑	112 % ● ↑	111 % ● ↓	124 % ● →	123 % ● →	107 % ● ↑
Guarda	109 % ↑	73 % ● ↑	111 % ● ↓	125 % ● →	125 % ● →	111 % ● ↑
Leiria	109 % ↓	109 % ● ↓	110 % ● ↓	125 % ● ↓	121 % ● →	78 % ● ↑
Lisboa	99 % ↓	94 % ● ↑	105 % ● ↓	120 % ● ↓	107 % ● ↓	67 % ● ↓
Portalegre	104 % ↑	107 % ● ↑	100 % ● ↓	124 % ● →	98 % ● ↑	93 % ● ↑
Porto	106 % ↑	109 % ● ↑	113 % ● ↓	121 % ● ↑	122 % ● →	65 % ● ↑
Santarém	103 % ↓	78 % ● ↑	98 % ● ↓	119 % ● ↑	123 % ● →	98 % ● ↑
Setúbal	115 % ↓	113 % ● ↓	111 % ● ↓	123 % ● →	123 % ● →	103 % ● →
Viana do Castelo	101 % ↓	86 % ● ↓	109 % ● ↑	114 % ● →	123 % ● →	74 % ● ↓
Vila Real	101 % ↓	97 % ● ↓	105 % ● ↓	84 % ● →	125 % ● →	92 % ● ↓
Viseu	113 % ↑	108 % ● ↑	107 % ● ↓	121 % ● →	123 % ● →	108 % ● ↑

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Em 31 de dezembro de 2015 encontravam-se ativos 100 indicadores dos quais 50 superaram a meta, 25 cumpriram e 25 não a alcançaram.

Durante o ano de 2015, não foi possível recolher a informação de monitorização de 4 indicadores, pelos motivos descritos, de acordo com a informação prestada pelas áreas responsáveis:

- RN 2.1. - ISS_0.1, I1. - Grau de concretização do PPRCIC
  O PPRCIC 2015-2016 foi aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 12.08.2015, encontrando-se, ainda em fase de implementação do modelo de monitorização.

- RN 2.1. - ISS_0.2, I2. - Grau de concretização do PPCFECP
  O PPCFECP não chegou a ser aprovado, aguardando-se a definição e operacionalização da Equipa de Combate à Fraude no ISS, IP, prevista no Relatório "Reengenharia e Desmaterialização do processo 'Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional', no âmbito do projeto SCORE III

- RN 2.8. - PC_0.9, A1. - Grau de cumprimento dos tempos de execução (suprimento oficioso não entrega das DR com erro)
  Projeto incluído no mapa de prioridades de desenvolvimento informático 2015. Não foi superiormente considerado prioritário implementar em 2015.

- RN 3.2. - CGC_0.5, A1.2 - Implementar em SISS as alterações aos textos dos modelos decorrentes do REVER (projeto)
  Os modelos encontram-se na DGSS para validação e só após validação o II, IP irá indicar a disponibilidade para a sua implementação.

Não obstante, e apesar dos constrangimentos que surgiram ao longo do ano, o resultado alcançado apresenta-se satisfatório. Verifica-se que 76% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos contra 24 % de indicadores não atingidos.

Quadro 74 - Resultados e Concretização por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio					Total		Conc
OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social	**10**	**7**	**6**	**9**	**32**		**104 %**
RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	1	2	1		4		101 %
RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais		1	2		3		98 %
RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	1				1		125 %
RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	8	4	3	9	24		93 %
OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional	**10**	**6**	**1**	**1**	**18**	**3**	**102 %**
RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	4	2			6	2	114 %
RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	1				1		119 %
RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas			1		1		95 %
RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	1			1	2		62 %
RN2.5 Controlar a gestão de contribuições	2				2		110 %
RN2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições							
RN2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	2	1			3		113 %
RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo		3			3	1	100 %
OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes	**5**	**3**		**1**	**9**	**1**	**114 %**
RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	2	1			3		116 %
RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	2	2		1	5	1	111 %
RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1				1		115 %
OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	**8**	**1**			**9**		**121 %**
RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	2				2		125 %
RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	2				2		115 %
RN4.3 Melhorar as condições de trabalho	1				1		125 %
RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	3	1			4		119 %
OE5.Aumentar a eficiência dos serviços	**18**	**8**		**6**	**32**		**110 %**
RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	6	1			7		112 %
RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras		3			3		100 %
RN5.3 Controlar a execução do Orçamento	3				3		125 %
RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	5			5	10		94 %
RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	2	2		1	5		103 %
RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1	2			3		112 %
RN5.7 Racionalização de recursos	1				1		125 %
TOTAL	**51**	**25**	**7**	**17**	**100**	**4**	**110 %**

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2015, o resultado alcançado foi de 110%, o que corresponde a um desvio positivo de 10%. Ainda que o resultado tenha sido ligeiramente abaixo do resultado do ano anterior (115%), podemos considerar o desempenho bastante satisfatório, em função da conjuntura externa vivida e que teve grande impacto na atividade do Instituto em 2015.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo e oscilou entre os 102% do OE2 (Garantir o cumprimento contributivo e prestacional) e os 121% do OE4 (Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores).

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

2.1. QUAR 2015

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) agrega três subsistemas. O 1º subsistema, Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), o qual evidencia, conforme artigo 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- A Missão;
- Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objetivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos;
- A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas,
- A avaliação final do desempenho do serviço.

O QUAR do ISS, IP 2015, que se anexa, é constituído por 15 objetivos operacionais que foram monitorizados por 29 indicadores de medida, criteriosamente selecionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas. Os objetivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspetivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Exprimem efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 75 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2015

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015					
Objetivos Operacionais			Ano 2015		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA	30%				
OB 1		Ponderação de 33,3%			
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 1.1	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	55%	0%	60%
	Peso	88%			
	Ind 1.2	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	50%	0%	60%
	Peso	12%			
OB 2		Ponderação de 33,3%			
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 2.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.735	300	8.509
	Peso	33,3%			
	Ind 2.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	34	2	37,4
	Peso	33,4%			
	Ind 2.3	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	80%	0%	85%
	Peso	33,3%			
OB 3		Ponderação de 33,3%			
Garantir a recuperação de valores indevidos	Ind 3.1	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175	10	200
	Peso	100%			

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que conjugam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 76 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2015

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015			Ano 2015		
Objetivos Operacionais			Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICIÊNCIA	30%				
OB 4		Ponderação de 50%			
Aumentar a taxa de atendimentos por marcação	Ind 4.1	Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior	10%	1%	13%
	Peso	100%			
OB 5		Ponderação de 50%			
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 5.1	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50%	0%	55%
	Peso	100%			

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 77 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2015

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015			Ano 2015		
Objetivos Operacionais			Meta	Tolerância	Valor Crítico
QUALIDADE	40%				
OB 6		Ponderação de 20%			
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 6.1	% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80%	0%	85%
	Peso	30%			
	Ind 6.2	% de trabalhadores com formação	40%	0%	45%
	Peso	40%			
	Ind 6.3	Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	100%	10%	115%
	Peso	30%			
OB 7		Ponderação de 20%			
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85%	0%	90%
	Peso	55%			
	Ind 7.2	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80%	0%	85%
	Peso	45%			
OB 8		Ponderação de 20%			
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	47	0	42
	Peso	52%			
	Ind 8.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	63	0	56
	Peso	33%			
	Ind 8.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	0%	88%
	Peso	15%			
OB 9		Ponderação de 20%			
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 9.1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95%	0%	99%
	Peso	100%			
OB 10		Ponderação de 20%			
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 10.1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0	4,0
	Peso	100%			

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

O Quadro seguinte resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 78 - QUAR do ISS, IP 2015: Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	2	4	30%
Eficiência	1	1	30%
Qualidade	5	10	40%
Total	**8**	**15**	**100%**

Fonte: QUAR 2015 v1.1

2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2015, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em todos os 8 objetivos operacionais.

No entanto, no parâmetro Eficácia, o OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais) não foi possível de alcançar, apesar dos esforços das equipas envolvidas.

Pese embora inúmeros contactos por parte dos Centros Distritais junto das instituições para a obrigatoriedade de revisão dos estatutos das IPSS, determinado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, apenas no último quadrimestre do ano de 2015 é que os estatutos foram entregues nos respetivos Centros Distritais, que desta forma tiveram de desviar o foco das tarefas já programadas, atribuindo aos técnicos das UDSP/Respostas Sociais a tarefa morosa, porque analítica e profunda, de verificação da conformidade dos estatutos à lei, antes de os remeter à DGSS

Este objetivo não foi atingido devido a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, como se poderá ver em detalhe no ponto 2.3., pelo que se propõe a anulação do OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais), que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR, tendo o seu peso dentro do parâmetro sido distribuído pelos restantes 2 objetivos.

Quanto ao OB4 (Aumentar a taxa de atendimentos por marcação), apresenta um grau de concretização de 913%. Para este resultado contribuíram dois aspetos essenciais e não possíveis de prever em sede de planeamento para 2015: a abertura de 9 serviços de atendimento por marcação em 2015 e o crescimento das marcações via portal da segurança social (sem controlo por parte dos serviços). Paralelamente, 8 dos serviços passaram a efetuar atendimentos <u>exclusivamente</u> por marcação.

Dos 291.333 atendimentos por marcação realizados em 2015, 41.278 (14%) foram marcados através do portal da segurança social e 38.585 (13%) resultam de marcações efetuadas em serviços que foram abertos ao longo de 2015, por necessidade imperiosa e não prevista. Ou seja, 79.863 marcações (27%) não eram possíveis de prever pelos serviços aquando da programação para 2015.

As metas estabelecidas aquando da programação para 2015 (outubro-novembro de 2014) basearam-se no resultado obtido em 2013 e nos resultados apurados até setembro de 2014: 98.896 atendimentos por marcação. Com base nestes dados, em outubro de 2014 registava-se um crescimento de 6% no número de atendimentos realizados por marcação, face a 2013.

Ao longo de 2015, a impossibilidade de estabilização da meta em face dos novos serviços que abriram, dos serviços que passaram a realizar atendimentos exclusivamente por marcação e do impacto (logo

desde janeiro) das marcações via portal da segurança social, juntamente com o encerramento de alguns serviços de atendimento por marcação, tornou a reprogramação do indicador numa tarefa de difícil conclusão.

Estas oscilações na disponibilização do serviço, que geraram a impossibilidade de reprogramar o indicador, foram originadas pelas movimentações da procura do serviço por parte dos clientes. Considerando, deste modo, a existência de causa exógenas e difíceis de controlar por parte dos serviços do ISS, IP, propõe-se a anulação do objetivo, que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR 2015, tendo a sua ponderação sido afeta ao OB5, dentro do mesmo parâmetro.

O grau de concretização global foi de 125%, apresentando um desvio positivo de 25%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização superior ao esperado.

Quadro 79 - QUAR do ISS, IP 2015: Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos				N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Superado	Cumprido	Incumprido			
Eficácia	2	2			4	30,0 %	35 %
Eficiência	1	1			1	30,0 %	43 %
Qualidade	5	2	3		10	40,0 %	47 %
QUAR	8	5	3		15	100,0 %	125 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Considerando a sinalética seguinte, os quadros seguintes apresentam os resultados de cada um dos objetivos inscritos em QUAR no ano 2015:

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido

A Eficácia, com uma ponderação de 30%, agrega 2 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 116%. Regista-se a superação de todos os objetivos operacionais.

Quadro 80 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação

Eficácia				116 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários					118 %	50,0 %
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos					114 %	50,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 1 objetivo e apresenta um grau de concretização de 143%.

Quadro 81 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação

Eficiência				143 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					143 %	100,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Qualidade, com uma ponderação de 40%, suportada por 5 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 117%. Os objetivos foram todos alcançados, tendo sido superados 2.

Quadro 82 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2015 – Avaliação

Qualidade				117 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					155 %	20,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					103 %	20,0 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					111 %	20,0 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					104 %	20,0 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					108 %	20,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2015 foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR de um total de 8 objetivos programados. No entanto, não foi possível alcançar as metas estabelecidas para o OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais), devido a causas externas e não controladas pelo ISS, IP.

Em novembro de 2014 foi publicado o Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que estabelece no n.º 4 do art.º 5.º, que "*No prazo máximo de um ano após a entrada em vigor do presente decreto-lei, as instituições particulares de solidariedade social, sob pena de perderem a qualificação como instituições particulares de solidariedade social e o respetivo registo ser cancelado, ficam obrigadas a adequar os seus estatutos ao disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro, e 29/86 de 19 de fevereiro, com a redação dada pelo presente decreto-lei*".

Ora, sendo a competência de instrução do processo da responsabilidade dos Centros Distritais da área da sede da instituição, é obrigatória a emissão de parecer sobre aspetos jurídicos e sociais relevantes e conclusivos, que permitam avaliar se estão reunidas as condições necessárias à efetivação do registo. Após a emissão de parecer pelo Centro Distrital competente, o processo é remetido para a Direção-Geral da Segurança Social para efeitos de análise, decisão e registo.

Assim, as Unidades de Desenvolvimento Social (UDSP) dos Centros Distritais, programaram a sua atividade prevendo a receção ao longo do ano dos estatutos revistos das IPSS, com vista à emissão do competente parecer.

Pese embora inúmeros contactos por parte dos Centros Distritais junto das instituições para a entrega dos estatutos revistos nos termos legais, foi apenas no último quadrimestre do ano 2015 que as IPSS entregaram os estatutos nos respetivos Centros Distritais.

Nos últimos quatro meses do ano, as UDSP foram obrigadas a deslocar os seus recursos do objetivo de trabalho previsto e calendarizado no que respeita ao acompanhamento técnico às instituições e aos estabelecimentos licenciados, para a atividade de análise e emissão de parecer dos estatutos da IPSS.

Com o prazo limite para o registo dos novos estatutos das IPSS estabelecido para 17 de novembro de 2015, foi necessário, em curto intervalo de tempo e com um elevado volume processual, deslocar todos os técnicos afetos a esta área para a análise e verificação da conformidade dos estatutos à lei, antes de os remeter à DGSS, prejudicando os objetivos definidos no início do ano.

Apesar dos esforços das equipas no mês de dezembro não possível recuperar o atraso, o que levou a que as metas propostas de acompanhamento técnico às IPSS (55%) ficasse nos 54% e aos estabelecimentos licenciados (50%) ficasse em 47%.

Assim, o incumprimento do referido objetivo ficou a dever-se a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do OB1 (Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais), que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR.

2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2015 os projetos inscritos em PAISS foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2015 e a informação de autoavaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das ações corretivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projetos que integram o QUAR do ISS, IP 2015. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre 128 objetivos e 212 indicadores inscritos em PAISS14, para os projetos do QUAR do ISS, IP.

2.4.1. Objetivos de Eficácia

OB 2 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários					118 %	50,0 %
Ind 02.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.735	-	8.509	8.612	111 %	33,3 %
Ind 02.2 Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	34,0 €	-	37,4 €	42,1 €	124 %	33,4 %
Ind 02.3 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	80,0 %	-	85,0 %	95,24 %	119 %	33,3 %

Este objetivo foi incluído em QUAR pela primeira vez em 2013, tendo sido superado com uma concretização de 111%.

Em 2015, procedeu-se a um ajustamento das metas face à previsível realidade do Instituto para o ano. Foi obtido um resultado global positivo, com o objetivo superado.

De salientar quanto ao indicador 2.2., que o montante atingido nesta meta é sempre bastante aleatório, dado que depende do nível de irregularidade detetado e não diretamente do esforço desenvolvido, visto que pode fiscalizar-se muitas EE e não se detetarem irregularidades geradoras de apuramentos de contribuições, do mesmo modo que se pode fiscalizar um número reduzido de EE e detetar-se montantes elevados de contribuições não declaradas perante a SS.

OB 3 Garantir a recuperação de valores indevidos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos					114 %	50,0 %
Ind 3.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175,0 €	-	200,0 €	200,1 €	114 %	100,0 %

O Objetivo 3 - Garantir a recuperação de valores indevidos, foi incluído em QUAR em 2015 e apresenta um desempenho positivo, com uma superação de 114%.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

2.4.2. Objetivos de Eficiência

OB 5 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					143 %	100,0 %
Ind 5.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	-	55 %	71,3 %	143 %	100,0 %

Este objetivo foi reformulado em 2015, passando de acompanhamento quadrimestral para trimestral, aumentando, assim, o nível de exigência, uma vez que em 2014 se verificou um resultado positivo com uma concretização de 169%.

A estabilização do indicador e a monitorização com periodicidade trimestral, permitiu o acompanhamento do comportamento dos distritos, de forma a se superar a meta estabelecida. A superação excessiva do indicador, ficou a dever-se, por um lado, a um acompanhamento eficaz por parte dos Gestores do Contribuinte e, por outro lado, à diminuição do número total de contribuintes em carteira face ao ano transato.

Em 2016, prevê-se um novo ajustamento em alta das metas.

2.4.3. Objetivos de qualidade

OB 6 Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					155 %	20,0 %
Ind 6.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	-	85 %	99,5 %	124 %	30,0 %
Ind 6.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	-	45,00 %	65,42 %	164 %	40,0 %
Ind 6.3 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	100 %	-	115 %	174,6 %	175 %	30,0 %

Este objetivo, apresenta uma superação excessiva de 155%, tendo sido superados todos os indicadores.

Quanto aos indicadores 6.2 e 6.3, registou-se uma taxa de superação excessiva que se ficou a dever a um volume de formação extraplano não previsto (nos meses de Novembro e Dezembro), por força da entrada em funcionamento da Nova Plataforma da Segurança Social Direta.

OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

O objetivo integra dois indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) desemprego e (2) abono de família. Globalmente o resultado do objetivo foi cumprido (103%), com um indicador superado e outro incumprido.

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					**103 %**	20,0 %
Ind 7.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	-	90 %	93,6 %	110 %	55,0 %
Ind 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	-	85 %	75,3 %	94 %	45,0 %

Quanto ao indicador 7.2 "% de requerimentos de abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias", de realçar a revisão em alta das metas face a 2014 (70%/75%), em função dos resultados obtido naquele ano (83%).

No entanto, não foi possível alcançar as metas definidas para 2015 (80%/85%), devido, essencialmente aos constrangimentos verificados no Centro Distrital de Lisboa, que representa 26% do total de requerimentos deferidos a nível nacional. Não obstante o aumento da produtividade nesta área, a perda acentuada de recursos humanos afetos, não permitiu alcançar as metas estabelecidas. Foram também sentidas dificuldades nos Centros Distritais de Aveiro e Viana do Castelo, que contribuíram para o agravamento do resultado.

Quanto a ações corretivas, foram implementadas medidas extraordinárias para agilização do tratamento dos processos pendentes através da articulação entre Centros Distritais.

Apesar do incumprimento deste indicador, não foi comprometido o cumprimento do OB7 "Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas", que registou um grau de concretização de 103%.

OB 8 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos

O objetivo integra três indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) velhice, (2) sobrevivência/morte e (3) Complemento Solidário para Idosos. Globalmente o resultado do objetivo foi cumprido, apresentando uma execução de 111%. Verifica-se que dois dos indicadores foram superados e um cumprido.

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					**111 %**	20,0 %
Ind 8.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	47	-	42	47	100 %	52,0 %
Ind 8.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	63	-	56	47,0	125 %	33,0 %
Ind 8.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	-	88 %	92,5 %	116 %	15,0 %

Para o cumprimento das metas estabelecidas nos indicadores do OB 8, contribuiu: a elaboração de relatórios mensais de monitorização; o aperfeiçoamento dos manuais de normas e procedimentos

elaborados pelo CNP; e a criação/ disponibilização de mails institucionais que permitam uma melhor comunicação entre os serviços.

Quanto a sugestões de melhoria, deverá ser melhorada a qualidade da informação, nomeadamente a informatização da carreira contributiva dos beneficiários.

No que respeita ao indicador 8.3, no ano 2015, deu-se continuidade à implementação da medida de controlo mensal que consiste na verificação de alteração de morada para o estrangeiro apurada no ficheiro de rejeitados, por parte dos beneficiários de CSI.

OB 9 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					104 %	20,0 %
Ind 9.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	-	99 %	98,3 %	104 %	100,0 %

O objetivo foi superado, com uma concretização de 104%, verificando-se um ligeiro decréscimo face ao resultado de 2014: de 100% para 99,8%.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 10 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					108 %	20,0 %
Ind 10.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	-	4,0	3,9	108 %	100,0 %

Em 2015, mantém-se a tendência de descida já verificada no ano anterior: descida de 4,2 em 2013 para 4,1 em 2014, e descida para 3,9, em 2015.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, refira-se a revisão do inquérito de satisfação ao atendimento presencial (ver ponto 5).

3. Comparação de unidades de produção homogéneas

Em cumprimento do artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresentam-se os resultados globais e por parâmetros obtidos pelas unidades de produção homogénea do ISS, IP – no caso vertente os 18 Centros Distritais – no que se refere ao grau de cumprimento dos objetivos do QUAR.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 2, 3 e 10, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais. No objetivo 6, também existe um indicador (6.3 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual) que não desdobra para os Centros Distritais.

Quadro 83 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações

Objetivos		ISS, IP	CDist
Objetivos de Eficácia		**30,00%**	**-**
OB 1	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	-	-
OB 2	Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	50%	-
OB 3	Garantir a recuperação de valores indevidos	50%	-
Objetivos de Eficiência		**30%**	**43%**
OB 4	Aumentar a taxa de atendimentos por marcação	-	-
OB 5	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado	100%	100%
Objetivos de Qualidade		**40%**	**57%**
OB 6	Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da partici-	20%	25%
OB 7	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	20%	25%
OB 8	Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	20%	25%
OB 9	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	20%	25%
OB 10	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento	20%	-

Fonte: QUAR 2015 v1.1

O quadro seguinte resume as principais características do quadro de comparação das unidades de produção homogénea do ISS, IP, no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 84 - Comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP - 2015
Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação
Eficácia	-	-	-
Eficiência	1	1	43%
Qualidade	4	8	57%
Total	**5**	**9**	**100%**

Fonte: QUAR 2015 v1.1

Os quadros infra permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro.

Quadro 85 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

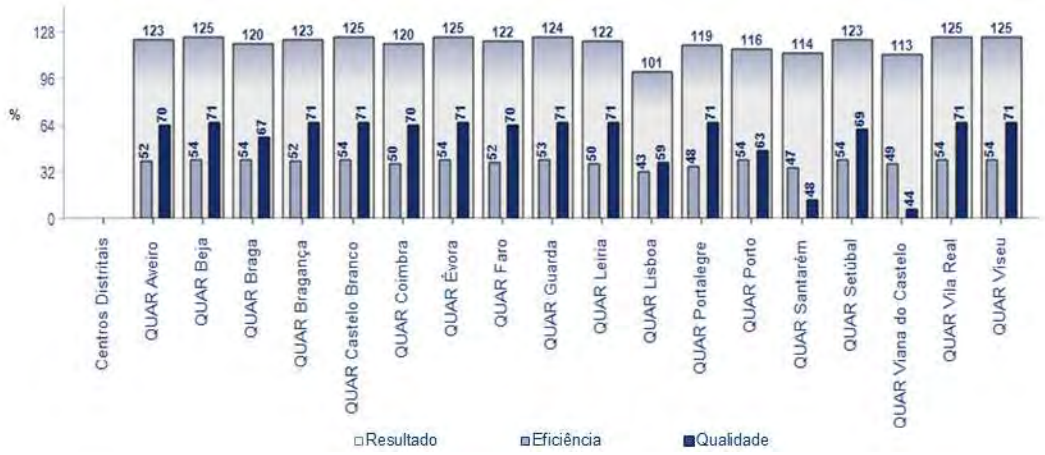
	QUAR	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Aveiro	123 % ⇩		122 % ● ⇨	123 % ● ⇩
Beja	125 % ⇨		125 % ● ⇨	125 % ● ⇨
Braga	120 % ⇩		125 % ● ⇨	117 % ● ⇩
Bragança	123 % ⇨		121 % ● ⇧	125 % ● ⇨
Castelo Branco	125 % ⇨		125 % ● ⇨	125 % ● ⇨
Coimbra	120 % ⇧		116 % ● ⇧	123 % ● ⇧
Évora	125 % ⇨		125 % ● ⇨	125 % ● ⇨
Faro	122 % ⇩		120 % ● ⇧	123 % ● ⇩
Guarda	124 % ⇩		124 % ● ⇧	125 % ● ⇩
Leiria	122 % ⇨		117 % ● ⇨	125 % ● ⇨
Lisboa	101 % ⇩		99 % ● ⇧	103 % ● ⇩
Portalegre	119 % ⇩		111 % ● ⇧	125 % ● ⇩
Porto	116 % ⇩		125 % ● ⇨	110 % ● ⇩
Santarém	114 % ⇩		109 % ● ⇩	119 % ● ⇩
Setúbal	123 % ⇩		125 % ● ⇨	121 % ● ⇩
Viana do Castelo	113 % ⇩		115 % ● ⇧	111 % ● ⇩
Vila Real	125 % ⇨		125 % ● ⇨	125 % ● ⇨
Viseu	125 % ⇨		125 % ● ⇨	125 % ● ⇨

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

As concretizações excessivas foram harmonizadas seguindo a regra do Conselho Coordenador Avaliação de Serviços, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 125% em Beja, Castelo Branco, Évora, Vila Real e Viseu, e 101% em Lisboa.

Figura 11 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, a concretização variou entre um mínimo de 99% em Lisboa e um máximo de 125% em Beja, Braga, Castelo Branco, Évora, Porto, Setúbal, Vila Real e Viseu.

No parâmetro Qualidade variou entre um máximo de 125% em Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Leiria, Portalegre, Vila Real e Viseu e um mínimo de 103% em Lisboa.

Quadro 86 - Ranking global e por parâmetro

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Beja	125%	Aveiro	-	Beja	125%	Beja	125%
Castelo Branco	125%	Beja	-	Braga	125%	Bragança	125%
Évora	125%	Braga	-	Castelo Branco	125%	Castelo Branco	125%
Vila Real	125%	Bragança	-	Évora	125%	Évora	125%
Viseu	125%	Castelo Branco	-	Porto	125%	Guarda	125%
Guarda	124%	Coimbra	-	Setúbal	125%	Leiria	125%
Aveiro	123%	Évora	-	Vila Real	125%	Portalegre	125%
Bragança	123%	Faro	-	Viseu	125%	Vila Real	125%
Setúbal	123%	Guarda	-	Guarda	124%	Viseu	125%
Faro	122%	Leiria	-	Aveiro	122%	Aveiro	123%
Leiria	122%	Lisboa	-	Bragança	121%	Coimbra	123%
Braga	120%	Portalegre	-	Faro	120%	Faro	123%
Coimbra	120%	Porto	-	Leiria	117%	Setúbal	121%
Portalegre	119%	Santarém	-	Coimbra	116%	Santarém	119%
Porto	116%	Setúbal	-	Viana do Castelo	115%	Braga	117%
Santarém	114%	Viana do Castelo	-	Portalegre	111%	Viana do Castelo	111%
Viana do Castelo	113%	Vila Real	-	Santarém	109%	Porto	110%
Lisboa	101%	Viseu	-	Lisboa	99%	Lisboa	103%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

Em 2015 não existiram condições para implementar o inquérito de satisfação dos colaboradores.

O último inquérito de satisfação dos colaboradores foi realizado em 2008.

O inquérito considerou o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utiliza. Este modelo considera como determinantes do Índice de Satisfação as dimensões consideradas no quadro seguinte. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

Quadro 87 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores

Dimensão	N.º de Indicadores
Contexto organizacional	10
Posto de trabalho	7
Reconhecimento e recompensa	5
Cooperação e comunicação	5
Política e estratégia	2
Mudança e inovação	3
Qualidade	7
Relações com as chefias	2
Expectativas	1
Satisfação	**3**
Lealdade	**2**
Envolvimento	**2**

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o indicador "Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP" e um nível mais baixo na de "Reconhecimento e Recompensa", nomeadamente no indicador "Sentimento de que estou a ser bem pago".

Da avaliação dos resultados, é possível apontar as dimensões prioritárias de atuação para aumentar os níveis de "satisfação", "lealdade" e "envolvimento" dos colaboradores do ISS, IP.

Do ponto de vista da melhoria da Satisfação, as dimensões a priorizar correspondem ao Reconhecimento e Recompensa e ao Contexto Organizacional; ao nível da Lealdade há que dar maior atenção ao Contexto Organizacional, à Qualidade e ao Reconhecimento e Recompensa e no que respeita o Envolvimento serão prioritárias as dimensões da Qualidade e do Contexto Organizacional.

Quadro 88 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário via postal
Período de realização do inquérito/questionário	Setembro/outubro de 2008
Dimensão da amostra	12.890 Colaboradores
Taxa de respostas	43,8%
Dimensão	**Resultado***
Satisfação	**45,2** (45,1; 57,2; 66,2)
Envolvimento	**65,1** (64,2; 73,8; 83,6)
Lealdade	**52,5** (49,4; 64,3; 75,1)
Contexto organizacional	48,7 (42,9;58,0;64,0)
Posto de trabalho	45,4 (43,2; 55,3; 62,8)
Reconhecimento e recompensa	32,2 (32,2; 44,7; 60,8)
Cooperação e comunicação	46,6 (42,3; 54,5; 61,0)
Política e estratégia	60,8 (51,0; 63,8; 78,8)
Mudança e inovação	39,9 (39,9; 52,6; 60,6)
Qualidade	56,0 (56,0; 67,3; 77,6)
Relações com as chefias	50,3 (41,0; 58,4; 66,6)
Expectativas	49,5 (49,5; 57,6; 63,3)

** Entre parênteses constam os valores: mínimo, média e máximo, do Observatório Nacional de Recursos Humanos.*

5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

Ciente que a avaliação da satisfação dos clientes é um exercício fundamental para qualquer organização, o ISS, IP tem implementado um processo de aferição da satisfação do cliente que envolve os diferentes canais de atendimento: telefónico, correio eletrónico e presencial.

O primeiro questionário de avaliação da satisfação dos clientes foi aplicado de modo uniforme em 2004 em toda a rede de atendimento. À época apenas foi avaliado o canal presencial, considerando que os canais não presenciais tinham muito pouca ou nenhuma expressão.

Nos últimos 3 anos, foram avaliados de forma sistematizada os 3 canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento. Salienta-se ainda que os questionários são aplicados pelo ISS, IP, em função do canal de atendimento: via telefone, e-mail e presencialmente (anexo7).

Avaliada a estrutura do Questionário proposto no Documento de Orientação Técnica do Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS), bem como as respetivas questões, conclui-se que a mesma não é a mais indicada para aplicação no ISS, IP. No entanto, salienta-se que a finalidade das perguntas do modelo proposto pelo CCAS, em algumas situações está conforme os questionários utilizados pelo ISS, IP.

O modelo aplicado mantém desde 2004 as questões base, para que possa haver avaliação da evolução da satisfação. São questões que visam a comparação entre canais, bem como, dentro de cada canal de atendimento, a comparação com períodos anteriores.

Muito focado no relacionamento com o cidadão, o questionário inicial - referente ao atendimento presencial - foi construído procurando responder a questões essenciais à especificidade da organização, dos serviços que presta, da sua estrutura orgânica e funcional e à eficácia da sua atuação.

Ainda que as perguntas estejam centradas no desempenho do atendimento, também abordam questões mais abrangentes, que permitem ao ISS, IP atuar nas áreas de negócio do Instituto a melhorar o seu desempenho: “Clareza das cartas que recebe da Segurança Social” (presencial), “Simplicidade dos impressos utilizados” (presencial), “número de vezes que se dirigiu à segurança social para tratar do mesmo assunto” (presencial), “assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?” (telefone), “O tempo de resposta por parte da Segurança Social” (correio eletrónico).

Recentemente foi introduzida uma nova pergunta nos questionários de avaliação dos serviços de atendimento telefónico e de correio eletrónico: ”Qual a probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social/ contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?”.

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS, apresentam-se no final desta secção os resultados agregados dos 3 questionários. Inclui-se, ainda, como anexo ao presente relatório, uma tabela de equivalências entre as perguntas constantes no modelo proposto pelo CCAS e os 3 questionários de satisfação dos clientes aplicados no ISS, IP.

Por último, salienta-se que os questionários referentes à avaliação da satisfação do cliente, nos diversos canais de atendimento, se encontram em fase de revisão, com vista à sua harmonização.

Em 2015 a avaliação para os três canais foi feita num único momento (junho).

De forma resumida, deixamos uma avaliação global dos resultados obtidos em 2015, relativamente à satisfação dos Clientes da Segurança Social nos 3 canais de atendimento - presencial, telefone e e-mail da SSD -, concluindo-se que, apesar de algumas oscilações, não se verificam significativas alterações.

Atendimento telefónico

Para avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social, foi aplicado um questionário telefónico, junto dos contactos recebidos. A recolha da informação foi feita com recurso a uma base de dados aleatória e assegurada pelos colaboradores do Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente, num esquema de rotatividade.

Os principais objetivos foram a aferição do grau de satisfação com o esclarecimento, com o tempo de atendimento, a amabilidade, disponibilidade do operador, o conhecimento do operador sobre os assuntos inquiridos, e o grau de resolução da questão que originou o contacto.

Quadro 89 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

Ano	Satisfação com os principais *Drivers*						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido pelo assistente	Amabilidade e disponibilidade do assistente	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Conhecimentos demonstrados pelo assistente	Compreensão da questão colocada	Resolução dada ao motivo da chamada	
2013	3,8	4,5	4,3	4,3	4,4	4,2	4,2
2014	3,6	4,6	4,4	4,5	4,5	4,4	4,1
2015	3,5	4,5	4,3	4,3	4,4	4,1	3,9

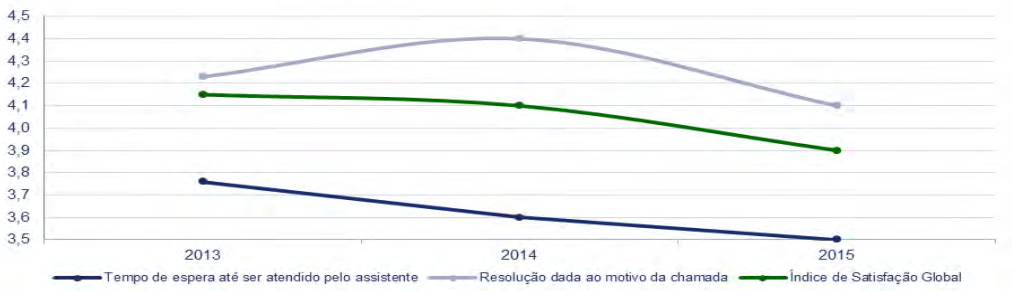
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social, disponível através do 300 502 502, apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes

Os fatores que se relacionam com a satisfação do serviço prestado (Tempo de espera até ser atendido pelo assistente, Resolução dada ao motivo da chamada e Índice de Satisfação Global), apresentam no global bons resultados, sendo a sua maior fragilidade o tempo de espera até se ser atendido, que se prevê minimizada com a implementação do atendimento automático, bem como outras melhorias que se encontram em análise.

Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto



Da informação obtida salienta-se o índice de satisfação global que, numa escala de 1 a 5, foi sempre de 4 ou muito próximo deste valor (3,9), verificando-se uma tendência de descida entre 2013 e 2015, resultante do item “tempo de espera até ser atendido”.

No que se refere ao esclarecimento do assunto, a esmagadora maioria dos clientes (77%) afirma ter ficado esclarecido. Tendo em conta que um dos principais objetivos deste serviço é o esclarecimento dos clientes, retirando desta forma possíveis contactos aos serviços de atendimento presencial, este é um resultado bastante positivo, confirmando a importância e pertinência da existência de um centro de contacto.

Dos 16 temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social, verifica-se que 50% da procura incide sobre três: Prestações Familiares, Doença e Desemprego. Os temas Parentalidade, Rendimento Social de Inserção e Pensões apresentam também alguma expressão, sendo os restantes assuntos menos significativos no que à procura diz respeito.

Quadro 90 - Temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social

Tema	Procura
Prestações familiares	22%
Doença	16%
Desemprego	12%
Parentalidade	11%
Pensões, subsídios e complementos	9%
Rendimento social de inserção	9%
Gestão de remunerações	4%
Contribuições	4%
Outros	4%
Segurança social direta	3%
Trabalhadores independentes	3%
Identificação e qualificação - pessoa coletiva	2%
Atendimento por marcação	2%
Identificação e qualificação - pessoa singular	1%
RPC - regime público de capitalização	0%
Complemento solidário para idosos e pensões sociais	0%

Fonte: DCGC

No que respeita à probabilidade de recomendar o Centro de Contacto a familiares, amigos ou colegas, verifica-se que 84,8% dos clientes considera muito provável recomendar este meio de contacto com a Segurança Social.

Na avaliação que foi feita sobre o atendimento presencial, ficou evidente que existe ainda uma elevada percentagem de clientes que desconhece ou nunca recorreu ao canal telefónico, o que indica que há ainda espaço para que o canal telefónico cresça enquanto serviço de atendimento. Contudo, tal só poderá acontecer se ultrapassadas as atuais limitações e insuficiências de pessoal com que a Linha Segurança Social se defronta.

Atendimento por correio eletrónico

No âmbito do “atendimento por correio eletrónico” estão abrangidas as respostas prestadas aos pedidos de informação formulados via e-mail, através da Segurança Social Direta. Esta forma de contacto, através do e-mail estruturado disponível na Segurança Social Direta (SSD), pressupõe o registo prévio na SSD, o que permite aos serviços ter um contacto autenticado, possibilitando desta forma o envio de informação pessoal, que em muitos casos só pode ser dada ao próprio.

Para avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um questionário estruturado, para os e-mails dos clientes que utilizaram este meio de comunicação com a Segurança Social.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Quadro 91 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico

Ano	Satisfação com os principais *Drivers*					Índice de Satisfação Global
	Facilidade de acesso ao contacto	Tempo de resposta	Cordialidade na resposta	Clareza e objetividade na informação dada	Satisfação com o esclarecimento prestado	
2013	3,5	2,8	3,3	2,8	2,6	2,9
2014	4,0	3,7	3,8	3,3	3,2	3,5
2015	3,6	2,7	3,6	3,1	2,9	3,0

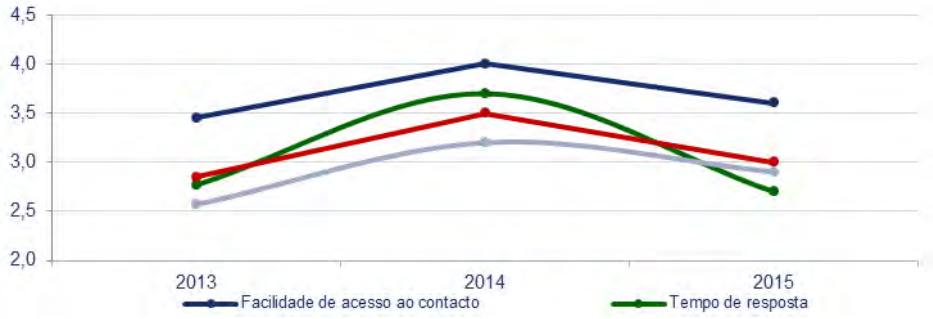
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal correio eletrónico, disponível através da Segurança Social Direta, apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes (cordialidade na resposta enviada). A facilidade de acesso é o item mais valorizado neste canal.

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no global bons resultados, sendo a sua maior fragilidade a satisfação com o esclarecimento prestado.

Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico



Da informação obtida, verifica-se uma ligeira descida no índice de satisfação global, face a 2014, contrariando a evolução de 2013 para 2014, em que se verificou um aumento significativo na satisfação com o serviço prestado.

No que respeita ao esclarecimento do assunto, a maioria dos clientes afirma ver o seu assunto esclarecido por esta via (53%). Ainda assim a percentagem de clientes que não viu o seu assunto esclarecido é elevada (39%) e a merecer atenção, uma vez que numa resposta escrita, que teve mais tempo para a pesquisa e elucidação de factos e informações, o cliente deve sentir-se esclarecido.

À semelhança do que acontece com o canal telefónico, também por correio eletrónico os temas Desemprego e Prestações Familiares são dos mais solicitados. No entanto, em segundo lugar aparece o tema Contribuições, o que poderá indicar que este é um meio privilegiado pelas empresas e eventualmente pelos gabinetes de contabilidade, para o relacionamento com a segurança social.

Quadro 92 - Temas de atendimento mais procurados por correio eletrónico

Tema	Procura
Prestações Familiares	24%
Contribuições	12%
Desemprego	11%
Pensões, Subsídios e Complementos	9%
Segurança Social Direta	8%
Parentalidade	7%
Trabalhadores Independentes	6%
Gestão de Remunerações	6%
Doença	5%
Outro	5%
Rendimento Social de Inserção	3%
Identificação e Qualificação - Pessoa Singular	2%
Identificação e Qualificação - pessoa coletiva	2%
DRI/DRO	1%

Fonte: DCGC

No que respeita à probabilidade de recomendar o correio eletrónico da Segurança Social Directa, amigos ou colegas, verifica-se que 53,3% dos clientes considera muito provável recomendar este meio de contacto. Os resultados obtidos da satisfação do Cliente com este canal levam-nos a incidir a nossa atenção e desenvolvimento de medidas de melhoria, dada a prioridade que se pretende que este canal represente.

Atendimento presencial

A avaliação do desempenho do atendimento presencial implica uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no sistema de informação da segurança social, por forma a identificar os destinatários. Desta forma, foi enviado um questionário estruturado, por e-mail, aos clientes que tendo sido atendidos presencialmente num determinado período temporal, dispunham de endereço eletrónico no sistema. Simultaneamente, foi efetuada uma avaliação presencial, através da disponibilização de inquéritos para preenchimento no local.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Cliente com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

Quadro 93 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial

Ano	Satisfação com os principais *Drivers*						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido	Simpatia e cortesia dos funcionários	Competência/ conhecimentos técnicos dos funcionários	Clareza e rigor na informação prestada	Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido pelo funcionário	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	
2013	3,3	4,0	3,8	3,8	4,0	3,7	3,4
2014	3,7	4,1	3,9	3,9	4,1	3,8	3,5
2015	4,2	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,3

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Muito Insatisfeito a 4 - Muito Satisfeito.
A escala utilizada pelo ISS, IP neste questionário foi ajustada com vista à harmonização com o modelo do CCAS. À escala qualitativa utilizada foi atribuída pontuação, sendo que o item "satisfeito" corresponde a 4 e o item "Muito satisfeito" corresponde a 5. Não foi considerado o ponto intermédio "Pouco satisfeito" que na escala do CCAS equivale a 3, pois é uma categoria não existente nos questionários efetuados.

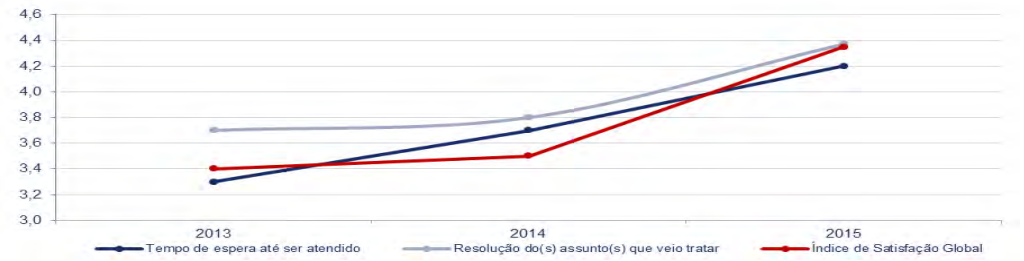
O canal presencial, apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes (Simpatia e cortesia dos funcionários, Competência/

conhecimentos técnicos dos funcionários, Clareza e rigor na informação prestada, Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido pelo funcionário).

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado (Tempo de espera até ser atendido, Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar e Índice de Satisfação Global), apresentam no global muito bons resultados, não apresentando fatores de fragilidade.

Comparando com os outros canais de atendimento, o atendimento presencial é o canal que apresenta melhores resultados no inquérito de satisfação dos clientes no ano de 2015.

Figura 14 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial



Da informação obtida, verifica-se uma subida no índice de satisfação global, face a 2014, tendência que se vem mantendo desde 2013. Este facto poderá estar ligado com o desenvolvimento do atendimento por marcação que, permitindo uma organização melhor do processo por parte do atendedor, resulta num atendimento mais eficaz e mais satisfatório para o cliente.

De entre os clientes em que não é a primeira vez que se dirigem ao serviço para tratar o mesmo assunto, 17% afirma já ter vindo uma vez e outros 17% reclama já ter vindo mais de três vezes para resolver a mesma situação. Esta situação poderá ficar a dever-se ao facto de os clientes nem sempre levarem o processo completo, implicando nova deslocação, mas deverá ser igualmente reconhecido que também poderá ter origem nos constrangimentos internos do ISS, IP, relacionados com os recursos disponíveis, os sistemas de informação existentes e as alterações legislativas verificadas.

Os clientes que se deslocam ao serviço de atendimento presencial são em muitos casos, aqueles que apresentam problemas mais complexos, exigindo uma intervenção do serviço para a sua resolução. São também aqueles que tendencialmente, procuram um nível de informação mais profundo, do que o disponibilizado pelos canais alternativos existentes (internet e telefone). O atendimento presencial vê-se assim confrontado com o desafio de atender clientes mais exigentes e com problemas complexos, para os quais sabemos que muitas vezes não existe uma resposta rápida e satisfatória.

No canal presencial os temas mais procurados são os relacionados com Desemprego e Prestações Familiares, a par com Contribuições e Trabalhadores Independentes. Trata-se de temáticas complexas, com frequentes alterações legislativas, geradoras muitas vezes de problemas de difícil resolução, mas para as quais urge dar resposta pois a percentagem de retorno aos serviços para tratar do mesmo assunto é bastante elevada.

Quadro 94 - Temas de atendimento mais procurados no canal presencial

Tema	Procura
Desemprego	15%
Prestações Familiares	15%
Contribuições	11%
Pensões, Subsídios e Complementos	10%
Trabalhadores Independentes	9%
Outros	8%
Doença	6%
Parentalidade	6%
Gestão de Remunerações	5%
RSI	5%
Identificação e Qualificação - Pessoa Singular	3%
Segurança Social Direta	2%
Identificação e Qualificação - Pessoa Coletiva]	2%
Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais	1%
DRI/DRO	1%

Fonte: DCGC

Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

A agregação foi efetuada tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total.

No que respeita ao questionário do atendimento presencial, foi necessário efetuar um ajustamento na escala utilizada, que não estava uniformizada com os restantes questionários nem com o modelo do CCAS.

Assim, à escala qualitativa utilizada foi atribuída pontuação, sendo que o item "satisfeito" corresponde a 4 e o item "Muito satisfeito" corresponde a 5. Não foi considerado o ponto intermédio "Pouco satisfeito" que na escala do CCAS equivale a 3, pois é uma categoria não existente nos questionários efetuados.

De salientar que o questionário do atendimento presencial se encontra em revisão e que os 3 questionários a aplicar em 2016 terão já uma escala de avaliação uniformizada.

O questionário com maior representatividade nas respostas foi o do atendimento presencial, com 6.548 respostas, seguido do correio eletrónico que obteve 2.323 respostas. O questionário ao atendimento do centro de contacto obteve 395 respostas. Estes valores estão ponderados face aos volumes de atendimento existentes bem como ao grau de confiança pretendido.

Quadro 95 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial

Ano	Satisfação com os principais *Drivers*					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido	Simpatia e cortesia dos funcionários/ assistentes	Competência/conhecimentos técnicos dos funcionários	Clareza e rigor na informação prestada	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	
2015	3,8	4,3	4,5	4,1	4,0	4,0

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação

O ISS, IP, atento ao contexto organizacional e às exigências de mudança, tem desenvolvido vários projetos e ações setoriais orientados para a melhoria dos seus serviços.

Neste contexto, inserido num contexto global de melhoria contínua dos serviços que se pretende com o envolvimento e participação de todos (colaboradores, parceiros, clientes) e de reconhecimento externo da qualidade dos serviços pelo ISS,IP surge o Projeto COMPROMISS – Compromisso com a Excelência.

Assente em princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management), o projeto assumiu uma estratégia de gestão holística, integrada e sistémica, que comprometeu todos os colaboradores e envolveu parceiros, clientes e outras partes interessadas na melhoria contínua do ISS, IP. Abrangeu todos os seus processos, projetos e iniciativas, num exercício reflexivo de autoavaliação e melhoria.

Constituíram objetivos gerais do projeto: "Desenvolver um Sistema de Melhoria Contínua e de Gestão da Qualidade no ISS, IP" utilizando o Modelo CAF – Estrutura Comum de Avaliação:

- Aprofundar o conhecimento do instituto através da Autoavaliação;
- Identificar os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria;
- Definir o Plano de Melhoria;
- Implementar as Ações de Melhoria;
- Integrar as Ações de Melhoria no Plano Estratégico;
- Integrar os resultados da Autoavaliação no SIADAP1;
- Motivar e envolver os colaboradores neste processo, revelando as suas perceções em relação à sua própria organização;
- Obter o reconhecimento por entidade externa do nível de excelência Committed to Excellence.

Na continuidade do processo iniciado em 2010, que conduziu ao reconhecimento no 1.º Nível de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), o Committed to Excellence, o ISS, IP desenvolveu um novo exercício de autoavaliação em 2013, baseado nos princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência, com vista à candidatura ao R4E.

Este processo de autoavaliação tem como objetivo:

- Conhecer pontos fortes e áreas de melhoria do ISS, IP;
- Promover uma análise participada da organização, envolvendo os colaboradores;
- Identificar e disseminar as boas práticas dos serviços do ISS, IP;
- Promover a inovação e modernização dos serviços;
- Desenvolver o modelo de melhoria contínua e gestão da qualidade no ISS, IP (Modelo de Excelência da EFQM);
- Obter o reconhecimento no Nível de Excelência – Recognised for Excellence em 2015

O seu desenvolvimento estrutura-se em três fases temporalmente distintas e complementares:

- Autoavaliação (2013)
- Implementar Ações de Melhoria (2015);

- Autoavaliação e Candidatura R4E

O modelo de referência para a autoavaliação de 2013 baseia-se em nove critérios, cinco dos quais referentes a “Meios” e que abrangem o que uma organização faz e como o faz. Os restantes quatro critérios referem-se aos “Resultados” e abrangem o que a organização alcança. Estes critérios relacionam-se entre si, uma vez que os “Resultados” são consequência dos “Meios”, e estes são melhorados pelos “Resultados”.

A equipa de autoavaliação envolveu 179 colaboradores do ISS, IP, dos Serviços Centrais (SC), Centro Nacional de Pensões (CNP) e dos Centros Distritais, de diferentes áreas, funções, experiências e níveis hierárquicos.

O exercício de autoavaliação decorreu em contexto de formação, dinamizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade, de acordo com o modelo o Business Excellence Matrix (BEM) que estabelece relativamente aos critérios “Meios” o que uma organização necessita:

- Planear e desenvolver um conjunto integrado de abordagens sólidas para alcançar os resultados requeridos;
- Desdobrar as abordagens de uma forma planeada para garantir a sua implementação nos serviços;
- Avaliar e refinar as abordagens e desdobramentos implementados, através da monitorização e análise dos resultados alcançados.

Em conformidade com este modelo, as equipas dos Serviços Centrais e do CNP identificaram as abordagens, o seu desdobramento e áreas de melhoria para cada critério. As equipas dos Centros Distritais, com base nas abordagens identificadas pelos SC e CNP, avaliaram a implementação das mesmas a nível distrital, identificando áreas de melhoria.

Todo este trabalho foi desenvolvido numa Plataforma de Autoavaliação para o Reconhecimento (PAR), de apoio à comunicação. Foi também criada uma caixa de correio para resposta a dúvidas e questões.

O exercício de autoavaliação baseado no Modelo de Excelência da EFQM, foi concluído em Setembro de 2013 com a elaboração do relatório de autoavaliação que sistematizou os principais pontos fortes e oportunidades de melhoria a implementar:

Ação de Melhoria (AM)	Objetivos específicos	Intervenientes	Outputs
AM1 Rever a cadeia de valor e rede de processos do ISS	Definir a cadeia de valor Caracterizar os processos (entradas, saídas e responsáveis)	GAQGR/NQGR	Cadeia de valor e identificação dos processos
AM2 Definir objetivos, indicadores e metas dos processos e seu desdobramento	Definir indicadores para os processos Enquadrar na estratégia objetivos, indicadores e metas dos processos Desdobrar objetivos e metas dos processos para as áreas	GPE GAQGR/NQGR	Cadeia de valor: identificação e caracterização dos processos
AM3 Implementar ciclo de desenvolvimento individual	Rever os perfis de competências Alinhar SIADAP com perfis de competências Definir e implementar metodologia de avaliação de competências Levantar necessidades de formação Elaborar plano de formação Avaliar a eficácia (SIADAP)	DRH	Alinhamento do SIADAP com os perfis de competência Auditoria e Qualidade

Ação de Melhoria (AM)	Objetivos específicos	Intervenientes	Outputs
AM4 Identificar, divulgar e implementar, na organização, as melhores práticas	Identificar as melhores práticas no ISS Promover benchmarking interno e externo	GAQGR/NQGR	Instrução de Trabalho "Metodologia de Benchmarking – identificar, divulgar e implementar as melhores práticas"
AM5 Rever a estratégia e processo de comunicação do ISS	Rever a estratégia de comunicação do ISS Definir conteúdos e meios de comunicação	DCGC	Plano de implementação: • Criação da estrutura de suporte à comunicação na intranet; • Gestão do arquivo da intranet; • Reorganização dos conteúdos da intranet

Para a implementação das ações de melhoria foram realizadas várias sessões de formação-ação com os técnicos das áreas responsáveis pela respetiva implementação, destacando-se os seguintes aspetos quanto aos trabalhos desenvolvidos:

- AM1 - Rever a cadeia de valor e rede de processos do ISS, IP

  Foi revista a cadeia de valor do instituto e foram identificados os principais stakeholders que justificam e influenciam o desempenho e resultados da organização: beneficiários, contribuintes e clientes. Assumindo o foco de que o que a organização faz deve criar valor para os seus stakeholders, foram identificados os processos que estruturam a atividade do ISS, IP: processos de negócio, processos de gestão e processos de suporte. A conceção da rede de processos implicou ainda a análise da interação entre os mesmos, (entradas e saídas), bem como a identificação dos respetivos indicadores.

- AM2 - Definir objetivos, indicadores e metas dos processos e seu desdobramento

  O alinhamento da metodologia de planeamento e controlo de gestão com uma abordagem por processos implica a análise dos objetivos estratégicos e operacionais, metas e indicadores. A este nível, o exercício incidiu na identificação dos indicadores dos processos com as áreas funcionais intervenientes e na análise de alguns instrumentos de controlo de gestão internos, PAISS, PAF e Indicadores de Gestão.

  Este primeiro apuramento será submetido à apreciação e validação dos dirigentes e técnicos das áreas de gestão, negócio e suporte, de acordo com os objetivos definidos para 2015.

- AM3 - Implementar ciclo de desenvolvimento individual

  Assumindo o modelo de gestão de competências como referência, ficou estabelecido definir portfólios de competências-chave (técnicas e comportamentais) no ISS, IP. Com base nos perfis de competências já definidos no âmbito do projeto PERFISS (em que foram desenvolvidos perfis de competências para 90 funções e enquadradas nas áreas organizacionais e áreas de atuação do ISS, IP), efetuou-se uma revisão dos perfis de competência do Técnico de Auditoria, Qualidade e Assistente Operacional de Recursos Humanos, de modo a alinhar a avaliação de desempenho (SIADAP) com os perfis de competências existentes. O desenvolvimento do modelo de gestão de competências exigirá ainda o alinhamento dos diagnósticos das necessidades de formação com o sistema de avaliação de desempenho.

- AM4 - Identificar, divulgar e implementar, na organização, as melhores práticas

  A partir da compreensão dos conceitos subjacentes ao benchmarking (interno e externo), foi possível efetuar uma reflexão sobre os processos e resultados do ISS e a sua relação com o desempenho, com o objetivo de definir uma metodologia de benchmarking. O benchmarking no ISS tem como finalidade identificar os processos que devem ser melhorados, encontrar as melhores formas de

fazer as coisas (identificar práticas, processos, medidas ou projetos) e disseminá-las na organização tendo em vista a melhoria do desempenho. Foi sistematizada a Metodologia de Benchmarking de suporte à identificação divulgação e implementação às melhores práticas no ISS, IP (IT – Gestão do reconhecimento Externo e Interno).

- AM5 - Rever a estratégia e processo de comunicação do ISS, IP
  A comunicação constitui uma ferramenta estratégica para o ISS, IP ao reforçar o envolvimento de todos os colaboradores com a missão, visão e valores e ao potenciar a produtividade e o desempenho. A intranet foi considerada a principal oportunidade de melhoria para a comunicação interna no ISS, IP salientando-se os seguintes aspetos: a necessidade de normalizar a edição de conteúdos nos "espaços" destinados às diferentes estruturas orgânicas (centrais e desconcentradas); a necessidade de garantir o apoio técnico para edição/atualização de conteúdos; a necessidade de dinamizar e aproximar os conteúdos em toda a organização. Estas atividades serão desenvolvidas em 2015.

Dos relatórios de acompanhamento elaborados foi possível apurar que a AM 1 encontra-se concluída. As AM 2 e 4 encontram-se em curso. As AM 3 e 5 ainda se encontram numa fase embrionária de desenvolvimento (não obstante as reuniões e ações desenvolvidas para o efeito).

Considerando a experiência decorrente dos anteriores exercícios de autoavaliação no ISS, IP, foi elaborada uma proposta de revisão do processo de autoavaliação. Para além de colmatar alguns pontos críticos identificados nos exercícios anteriores, a revisão operada visou a definição de um processo de autoavaliação base, adaptável a qualquer que seja o modelo aplicável.

7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos:

Reconhecimento Externo

A candidatura do ISS, IP a prémios de reconhecimento externo, constitui-se por um lado como uma poderosa ferramenta de melhoria continua, e por outro, como um instrumento para a motivação e satisfação dos colaboradores, através do reconhecimento externo das boas práticas desenvolvidas no instituto.

Para a definição do âmbito do reconhecimento externo, foi realizado um levantamento dos prémios de reconhecimento externo, promovida a dinamização de candidaturas e divulgação dos Prémios nos suportes comunicação existentes no ISS, IP e atualização de conteúdos no espaço da Intranet Qualidade e Inovação – Reconhecimento Externo.

Durante o ano de 2015 foi efetuado um levantamento dos prémios a que o ISS, IP poderia concorrer, considerando o âmbito das atividades desenvolvidas.

Na sequência das propostas aprovadas, foi prestado o apoio aos serviços cujas candidaturas foram consideradas pertinentes e enquadráveis nos critérios para o efeito, nomeadamente:

- Prémio Europeu para o Setor Público (EPSA): Linha Nacional de Emergência Social, Marcação Prévia – VMP e Sistema de Comunicação VOIP
- Prémio Equipas de Melhoria – APQ: Implementação do Sistema VOIP (Voz sobre IP)

Boas Práticas

Procedeu-se à recolha das Boas Práticas para a Rede Comum de Conhecimento (RCC) da Administração Pública.

A RCC é um projeto da Agência de Modernização Administrativa (AMA), sob a tutela da presidência do Conselho de Ministros e envolve um conjunto de entidades da Administração Pública.

Para o efeito, foram aprovadas, as seguintes propostas de Boas Práticas:

- Visita por Marcação Prévia (VMP)
- Atendimento automático (IVR Self Service)

CAPÍTULO 3

Balanço Social

O Balanço Social do ISS, IP é apresentado no Anexo 8.

CAPÍTULO 4
Avaliação Final

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social
2. Breve Análise dos Resultados
3. Autoavaliação
4. Menção qualitativa proposta

CAPÍTULO 4

Avaliação Final

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço. Refere-se que a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados consta do ponto 3.2 do Capítulo 2 e as sugestões de melhorias do ponto 3.4 do mesmo capítulo.

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 15 - Evolução da Despesa

A despesa global registou uma tendência crescente entre 2010 e 2013, verificando ligeiros decréscimos nossa anos de 2014 e 2015.

A despesa global sem transferências e subsídios mostrou um claro decréscimo de 2010 para 2011, devido em grande parte à redução das despesas com pessoal. Após um ligeiro aumento em 2013, devido ao pagamento de subsídios de férias e de natal (e respetivas contribuições), decorrente do cumprimento do acórdão do Tribunal Constitucional n.º 187/2013, de 5 de Abril, a despesa global sem transferências e subsídios voltou a diminuir em 2015 (-13,5%), com especial incidência nas rubricas despesas com pessoal e aquisição de bens e serviços: 12,9% e 16,7%, respetivamente.

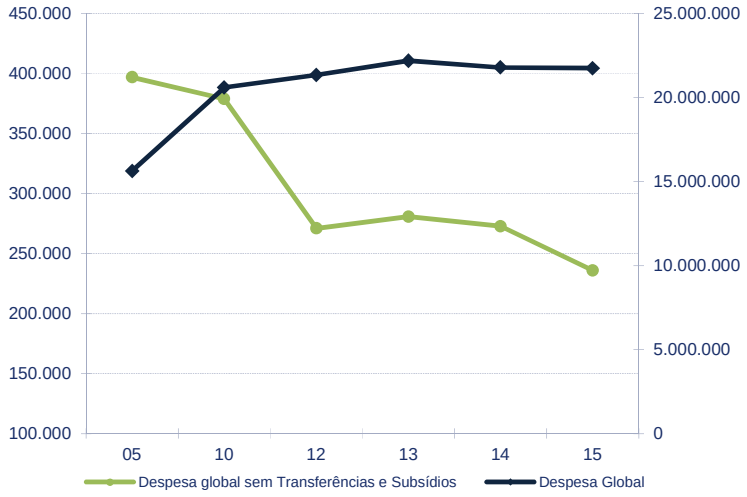


Figura 16 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo mais significativo nos anos mais recentes.

Comparando os dois últimos anos, verifica-se um aumento de 0,6% no número de beneficiários ativos. O número de trabalhadores por conta de outrem mantém a tendência ascendente, com um aumento de 3,0% face a 2014.

Os trabalhadores independentes e os desempregados seguem a tendência do anterior com decréscimos de 1,0% e 10,8%, respetivamente.

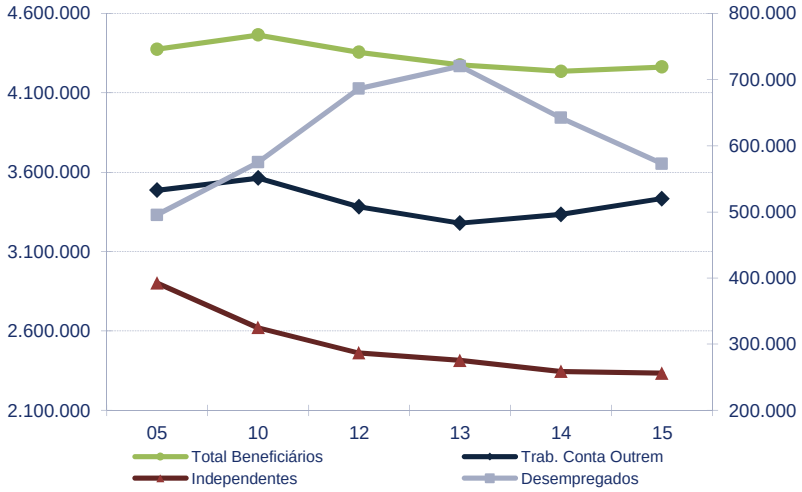
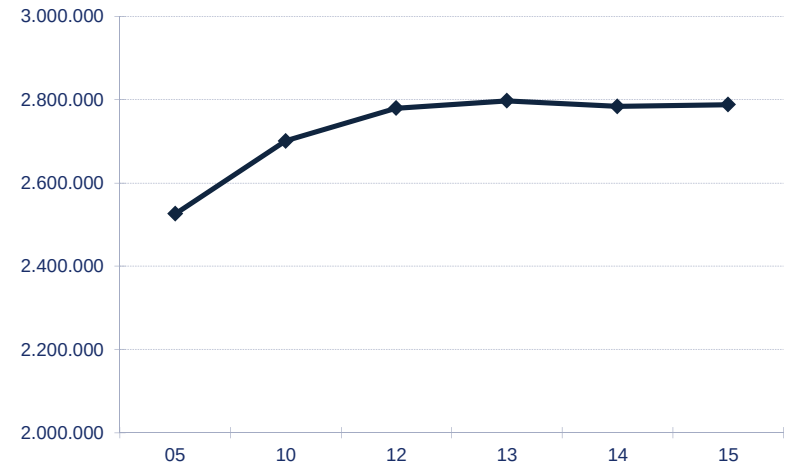


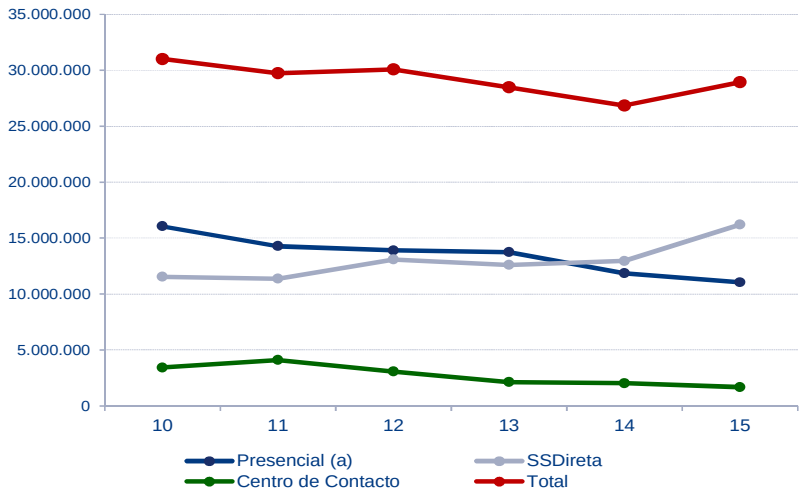
Figura 17 - Evolução do número de pensionistas



Desde 2005 que se tem vindo a verificar um crescimento anual no número pensionistas, com exceção do ano de 2014, em que se verificou um decréscimo de 0,5%, que se ficou a dever essencialmente ao aumento da idade de acesso à pensão de velhice dos 65 para os 66 anos de idade a par com a continuidade da suspensão da flexibilização da idade da reforma.

Em 2015, voltamos a registar a tendência dos anos anteriores a 2014, com um ligeiro crescimento do número de pensionistas de 0,2%, o que se ficou a dever essencialmente à revogação da suspensão da flexibilização da idade da reforma por velhice.

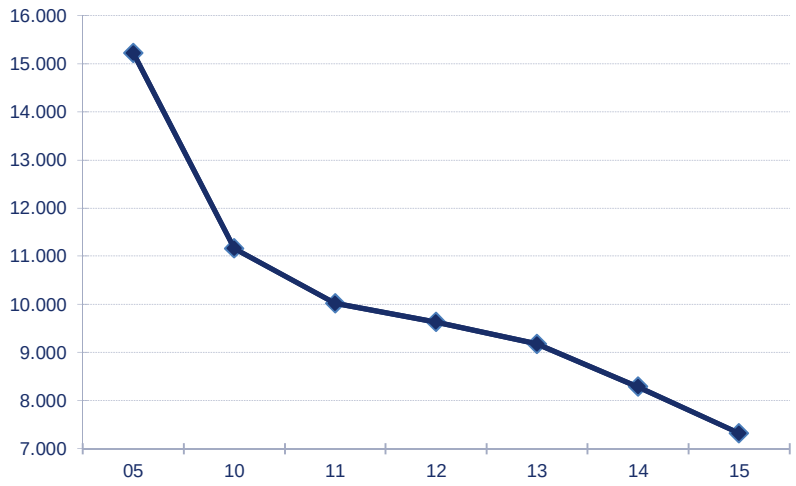
Figura 18 - Evolução do número de atendimentos



O número total de atendimentos em 2015 registou um aumento de 7,2%, face a 2014, contrariando a tendência decrescente dos dois últimos anos.

Numa análise por canal de atendimento, verificamos que o atendimento presencial regista uma tendência decrescente desde 2010. O atendimento via SSD, regista, inversamente um aumento, mais acentuado em 2015 (20%), possivelmente fruto das novas funcionalidades introduzidas. Finalmente, o atendimento telefónico (centro de contacto) acompanha a tendência decrescente (-21,8%) registada no atendimento presencial.

Figura 19 - Evolução do número de Recursos Humanos



Desde 2005, que o número de recursos humanos vem verificando uma tendência decrescente, tendo reduzido 54% entre 2005 e 2015.

Os anos de decréscimo mais acentuado foram em 2006 (-7%), 2007 (-9%) e 2011 (-11%).

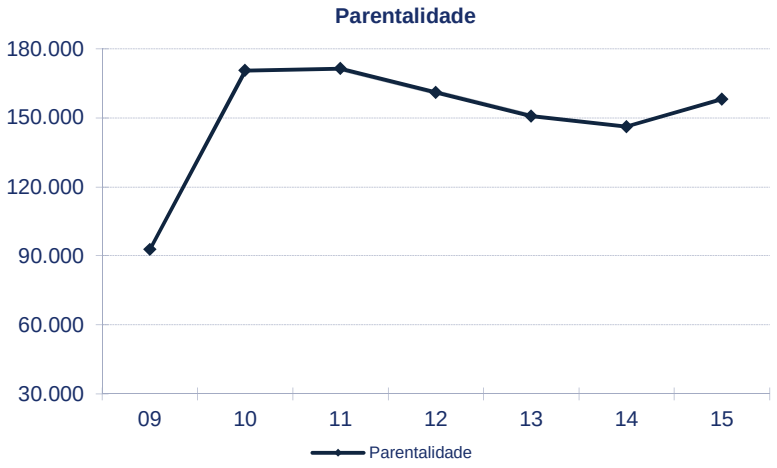
Em 31 de dezembro de 2015, o ISS, IP contava com 7.318 trabalhadores, menos 967 do que em 2014.

Figura 20 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

O regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção terminou em 2009, com a publicação do Decreto-lei n.º 91/2009, que aprovou o novo regime de proteção na parentalidade.

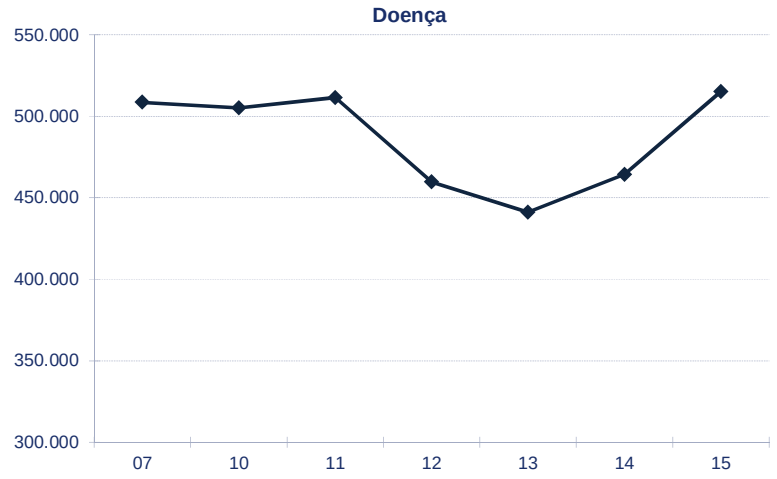
A tendência de crescimento verificada de 2009 para 2010 ficou a dever-se à coexistência dos dois regimes no ano de 2009.

A partir de 2010, o número de beneficiários com prestações de parentalidade apresenta uma tendência decrescente. Esta tendência verifica uma inversão no ano de 2015, em que se verifica um aumento de 8,2% no número de beneficiários, representando mais 11997 beneficiários do que em 2014.



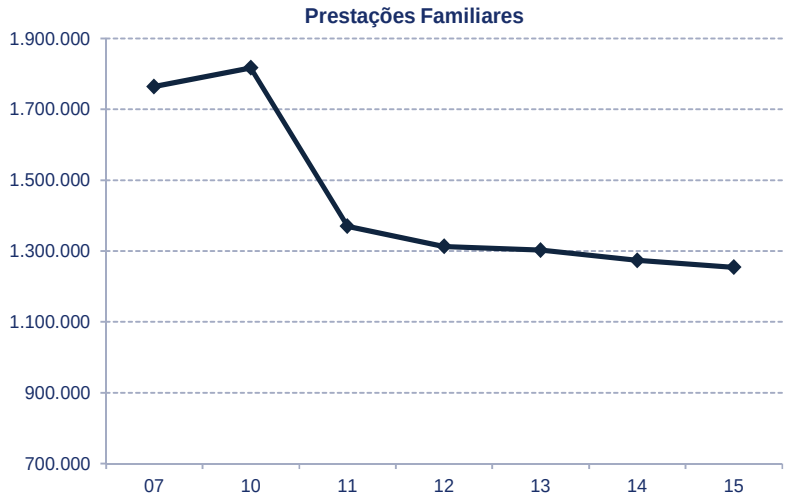
Com diversas oscilações entre 2005 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

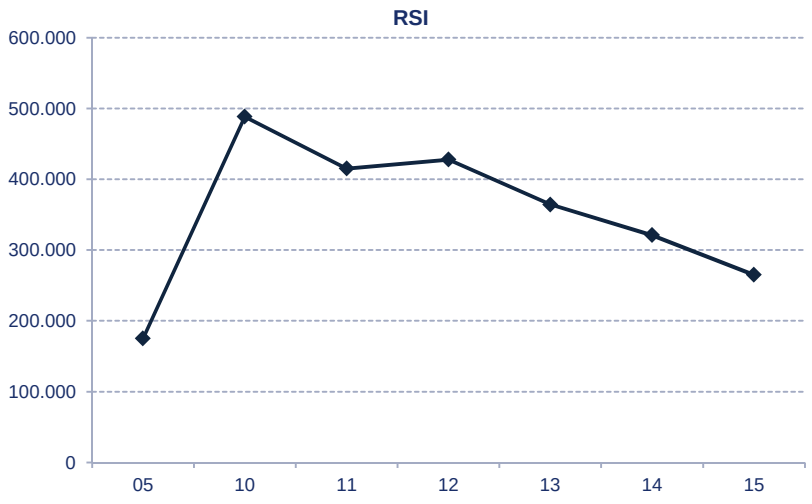
Em 2014 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2015, com um aumento de 11% nos beneficiários, face a 2014.



Entre 2005 e 2010 a tendência destas prestações mostrava-se ascendente, invertendo-se a situação nesse último ano. No período 2010-2013 verificou-se um decréscimo acumulado de 30,2% no número de beneficiários com prestações familiares.

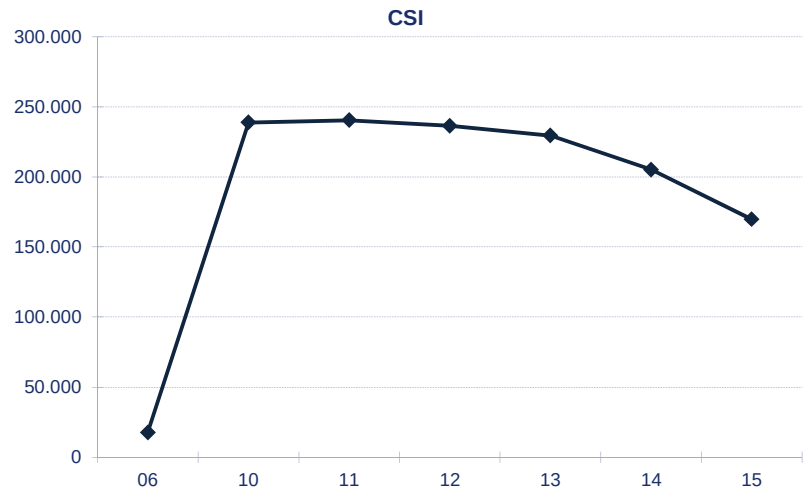
Em 2015, mantém-se a tendência decrescente no número de beneficiários, com uma redução de 1,5% face a 2014.





Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, globalmente, verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

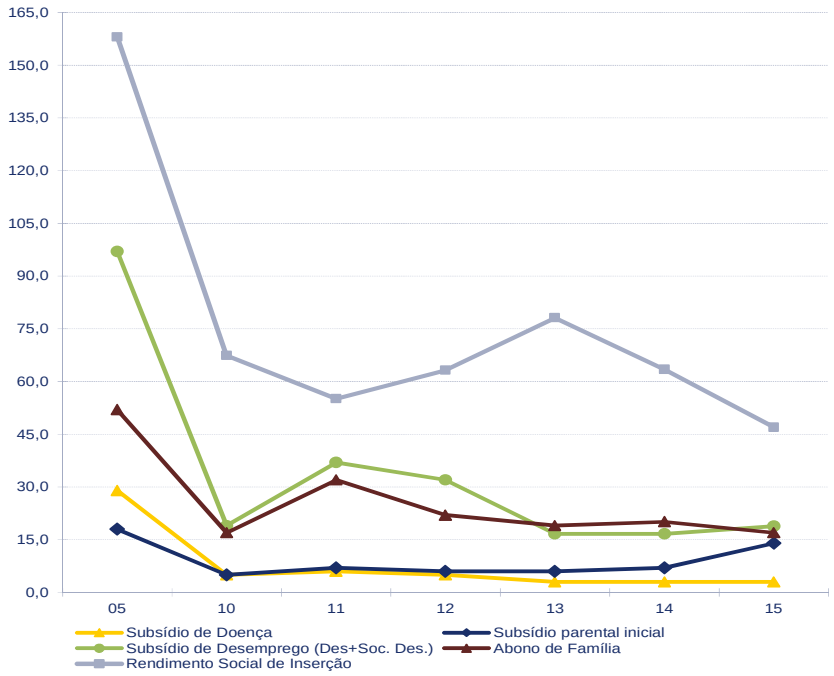
Em 2015, mantém-se a essa tendência decrescente do número de beneficiários, com uma redução de 17,5% face a 2014



Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2009 um crescimento significativo.

A partir de 2011, verifica-se uma inversão dessa tendência com decréscimos todos os anos, sendo o mais acentuado o de 2015, em que o número de beneficiários reduziu 17,3% face a 2014.

Figura 21 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas



Entre 2005 e 2010 verificou-se uma acentuada descida no tempo médio de deferimento das prestações imediatas, fruto de diversas alterações de procedimento e circuitos e melhoria das aplicações informáticas.

A partir daí verifica-se uma tendência de estabilidade, com ligeiras oscilações no período.
Em 2015 verificou-se uma redução do tempo médio de deferimento das prestações de RSI, Abono de Família e doença. Enquanto que, nas prestações de desemprego e parental inicial, se verifica um aumento do tempo médio de deferimento face a 2014 de mais 2 dias e mais 7 dias, respetivamente.

Figura 22 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente, atingindo o seu valor mais elevado em 2008 (327.528).

A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano.

Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados em 21,1% face a 2014, o que representa mais 47.992 exames do que no ano anterior.

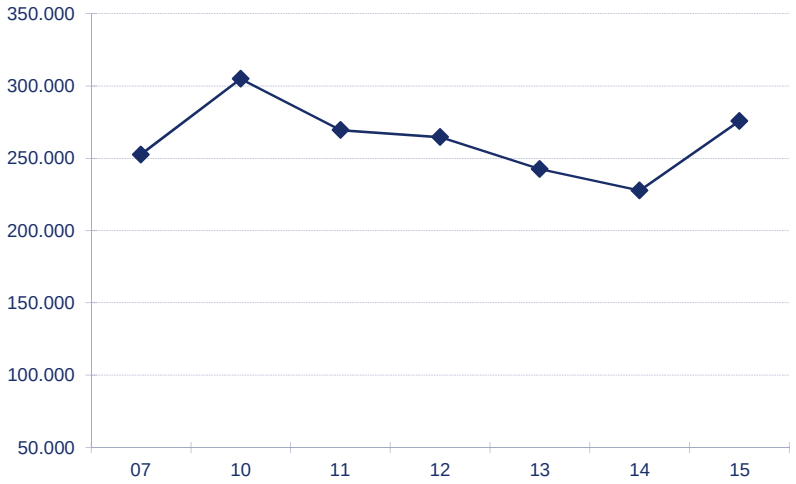
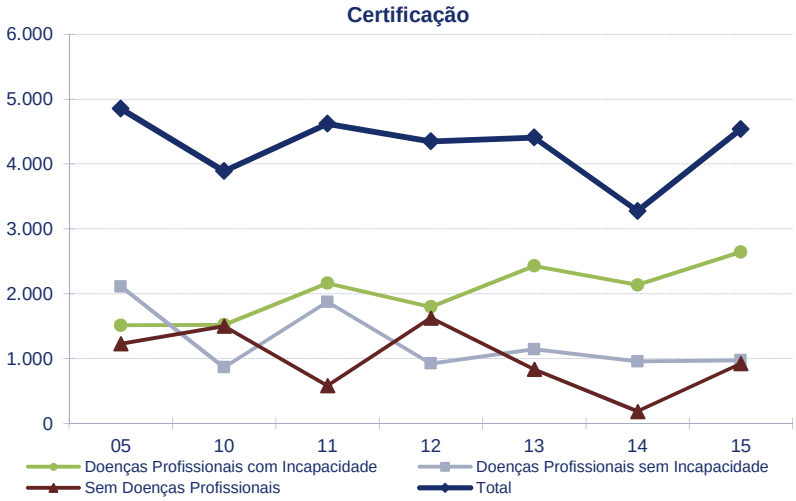


Figura 23 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa

Após um ciclo decrescente, o número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou em 2011 um aumento significativo (42%) seguido de uma estabilização.

Em 2015, verificou-se nova subida no número de processos de Certificação de Doenças Profissionais, registando-se um aumento de 38,6%, face a 2014.



Em 2015 a despesa com as doenças profissionais apresenta um ligeiro decréscimo face a 2014: 1,2%.

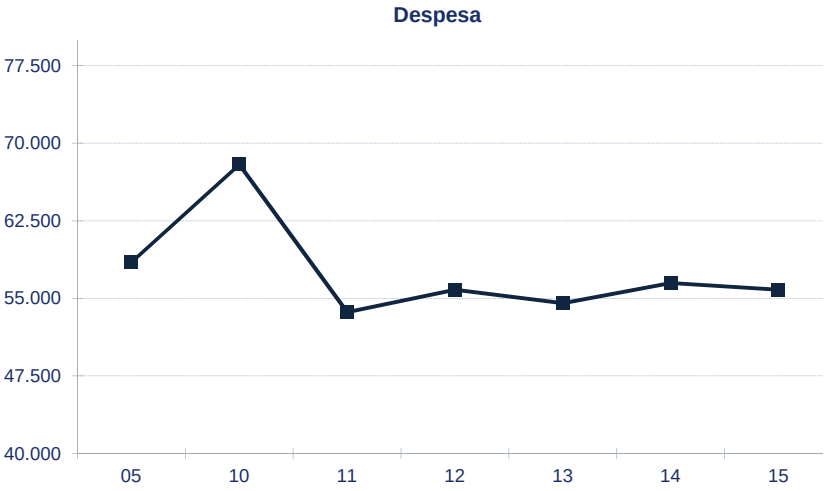
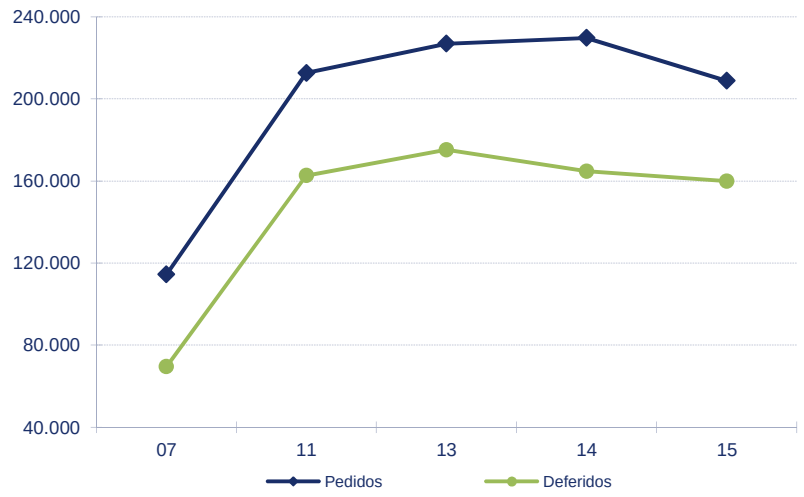


Figura 24 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica

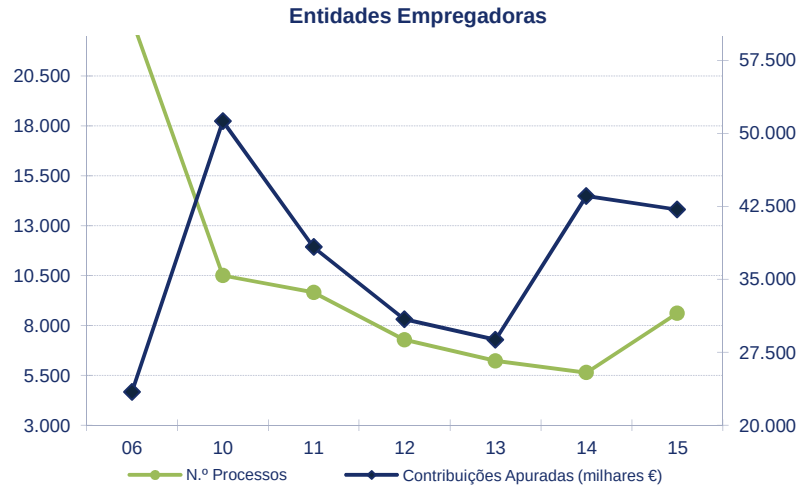


Os dados apresentados neste gráfico respeitam exclusivamente aos pedidos de proteção jurídica efetuados ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, que altera o regime de acesso ao direito e aos tribunais, e que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2008.

O número de pedidos de proteção jurídica apresenta uma tendência crescente entre 2008 e 2014, invertendo-se a tendência em 2015. Neste ano verificou-se um decréscimo de 9,1% no número de pedidos face a 2014.

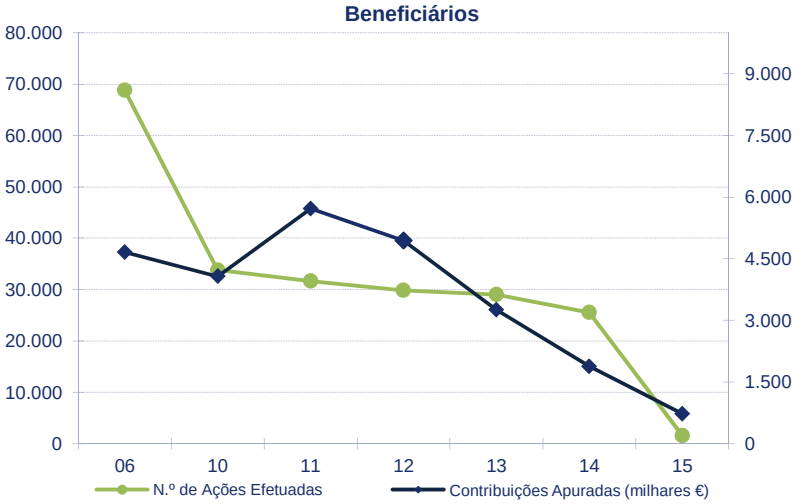
Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, com mais 2,9% do que em 2014. Em 2015 a taxa de deferimento representou 76,6%.

Figura 25 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos



Em 2015, número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um aumento de 52,7%, face a 2014, invertendo a tendência de descida verificada nos anos anteriores.

Tendência diferente, verifica-se no volume de contribuições apuradas, que regista um ligeiro decréscimo face a 2014: -3,2%. Em 2015 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 42.174 milhares €.



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, mantém-se a tendência de descida verificada desde 2006.

Em 2015, realizaram-se menos 23.942 ações de fiscalização a beneficiários, comparativamente com o ano anterior. Também o montante das contribuições apuradas apresenta uma linha descendente nos últimos anos e 2015 não foi exceção. Neste último ano, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 731 milhares €

2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 96 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2013	2014	2015	Tendência
EFICÁCIA				
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	59%	61%	54%	✖
% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	64%	61%	47%	✖
N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	6.216	5.637	8.612	↑
Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	29	44	42	↓
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	n.a.	95%	●
Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	n.a.	n.a.	200	●
EFICIÊNCIA				
Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior	n.a.	n.a.	93%	✖
% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	n.a.	n.a.	71%	●
QUALIDADE				
% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	n.a.	n.a.	100%	●
% de trabalhadores com formação	n.a.	40%	65%	↑
Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	n.a.	94%	175%	↑
% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	n.a.	n.a.	94%	●
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	84%	83%	75%	↓
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	30	36	47	↑
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	67	51	47	↓
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	84%	80%	93%	↑
% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	99%	100%	98%	↓
Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4	4,1	3,9	↓

↑ Positiva ↓ Negativa → Estável ● Novo ✖ Anulado

Recursos Financeiros

Figura 26 - Tendência da Despesa 2005 a 2015

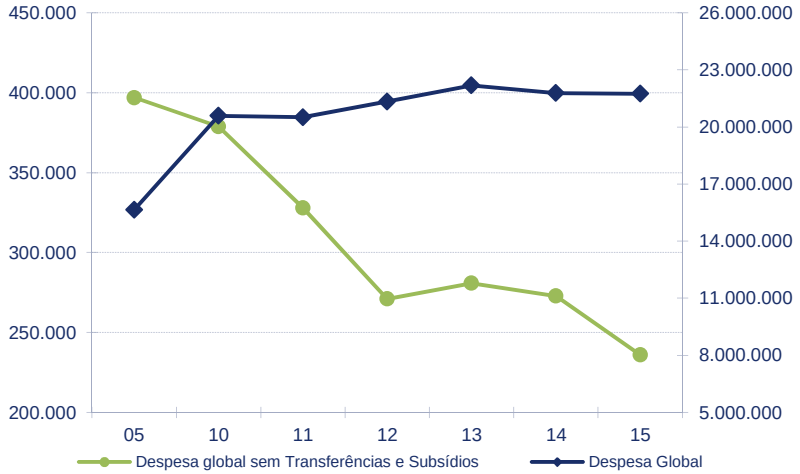


Figura 27 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

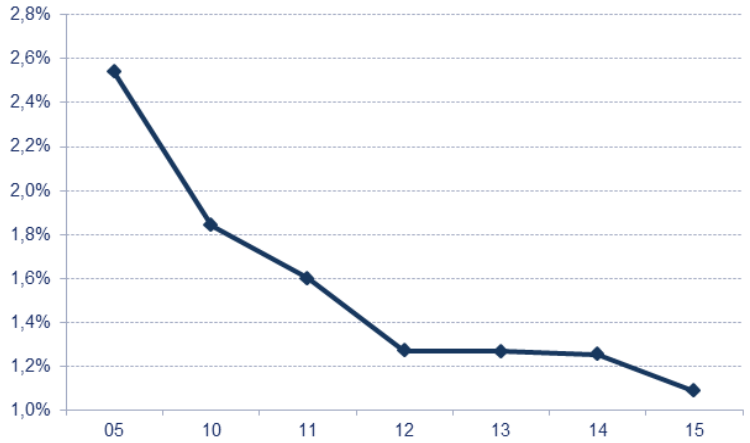


Figura 28 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2015

Recursos Humanos

Figura 29 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2015

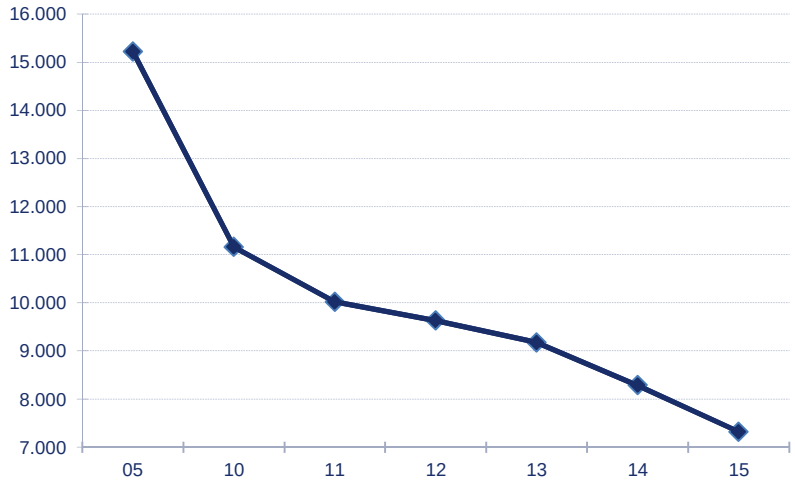
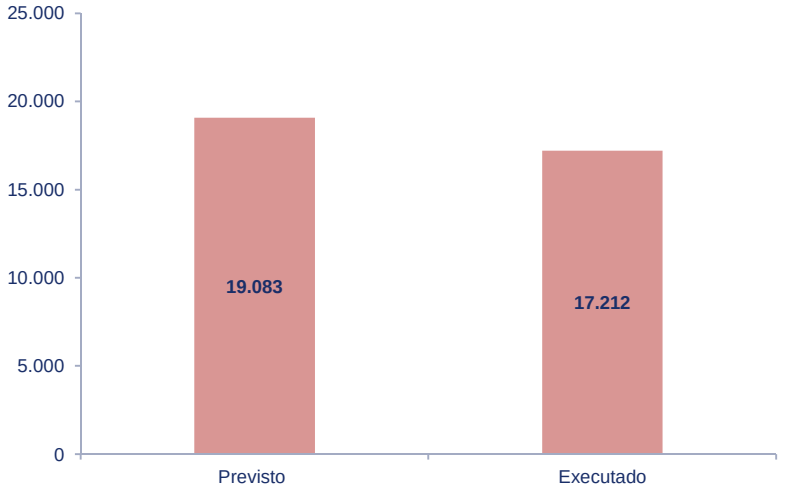


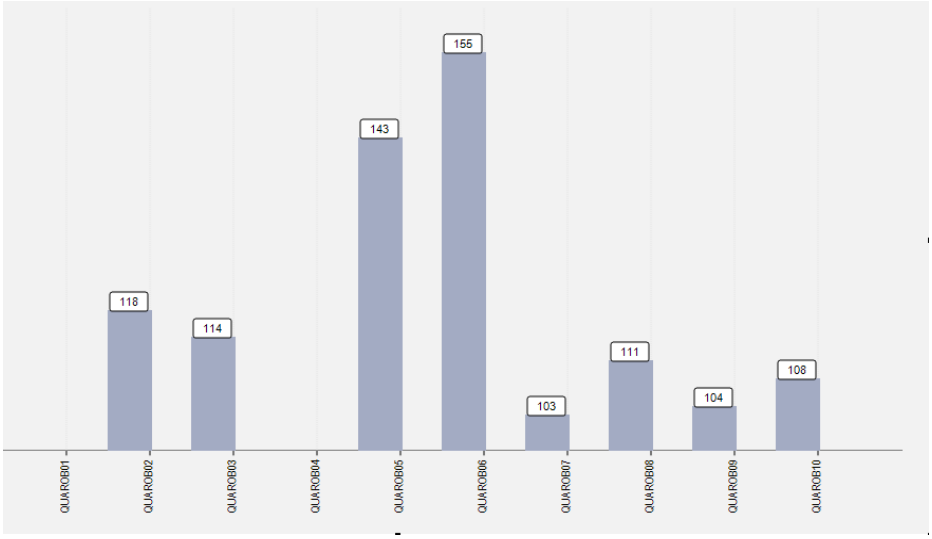
Figura 30 - Recursos Humanos (milhares) - Execução 2015



3. Autoavaliação

- O desempenho do ISS, IP foi acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 125%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 155% e um mínimo de 103%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 119%. De uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os objetivos traduzem metas realistas e ambiciosas.

Figura 31 - Taxa de realização por objetivo



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

- A utilização dos recursos financeiros foi abaixo do planeado, com uma execução de 99% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos foi abaixo do planeado, com uma execução de 90% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução positiva em 50% dos indicadores em comparação com 2014.
- Foram superados todos os parâmetros de avaliação: Eficácia 30% = 116; Eficiência 30% = 143; Qualidade 40% = 117.
- O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado no ano de 2015.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 32 - Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização

Instituições > ISS, I.P. > ISS, I.P. > Sistema de Gestão > Planos de Ação e Relatórios de Atividade > Plano de Ação > 2015

ISS,I.P - INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

- 2015

Plano de Ação 2015

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 2015 do ISS.

- Plano de Ação do ISS 2015
- Planos de Atividade por Área Funcional 2015
- Monitorização do Plano de Ação do ISS 2015

Plano de Ação do ISS 2015

- PAISS 2015

Planos de Atividade por Área Funcional 2015

Administração Património Obras Excel PDF	Análise Gestão Informação Excel PDF	Auditoria Qualidade Gestão Risco Excel PDF	Comunicação Gestão Cliente Excel PDF
Desenvolvimento Social Programas Excel PDF	Fiscalização Excel PDF	Gestão Controlo Financeiro Excel PDF	Jurídico Contencioso Excel PDF
Planeamento Estratégia Excel PDF	Prestações Contribuições Excel PDF	Prestações Diferidas Excel PDF	Recursos Humanos Excel PDF
Riscos Profissionais Excel PDF	---	---	---

Monitorização do Plano de Ação do ISS 2015

- Janeiro
- Fevereiro
- Março
- Abril
- Maio
- Junho
- Julho
- Agosto
- Setembro
- Outubro
- Novembro
- Dezembro

Atualizado em 2016/02/08

Página Inicial

4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção **"Desempenho bom"**. No anexo 8, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.

ANEXOS

1. Plano de Ação do ISS, IP 2015
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do PAISS
4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
5. Monitorização Mensal do QUAR
6. Monitorização Mensal dos CDist
7. Questionários Satisfação Clientes
8. Balanço Social do ISS, IP 2015
9. Avaliação Final do QUAR

Anexo 1

Plano de Ação do ISS, IP 2015

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP
2015

Gabinete de Planeamento e Estratégia
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Versão	1.2
Data	16 de março de 2015
Autor	Susana Silva | GPE/UPCG
Responsável	Tânia Fernandes | GPE/UPCG

Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P.
	Gabinete de Planeamento e Estratégia
	Av. da República, n.º 4, 3º andar
	1069-062 Lisboa
	T: 300 510 997
	E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

ÍNDICE

Preâmbulo 4
Glossário 4
Apresentação 5
Missão, Visão e Valores 6
Tipificação dos Principais Serviços Prestados 7
Recursos Humanos 8
Recursos Financeiros 8
Macro processos 9
Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos 9
Processo de Planeamento e Controlo de Gestão 2015 10
Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisitos de Negócio 11
Detalhe dos indicadores
OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social 12
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais 13
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais 16
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social 18
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações 20
OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional 29
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva 30
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional 34
2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas 36
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas 38
2.5 Controlar a gestão de contribuições 40
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação 42
2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo 44
OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes 47
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento 48
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente 50
3.3 Aumentar a resolução no primeiro contacto 53
OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores 55
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização 56
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização 58
4.3 Melhorar as condições de trabalho 60
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras 62
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços 65
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços 66
5.3 Controlar a execução do Orçamento 70
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos 72
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP 76
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS 79
5.7 Racionalização de recursos 81

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2015.

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 2015 do ISS, IP.

GLOSSÁRIO

APO	• Administração, Património e Obras
AGI	• Análise e Gestão da Informação
AQGR	• Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
CGC	• Comunicação e Gestão do Cliente
DSP	• Desenvolvimento Social e Programas
FISC	• Fiscalização
GCF	• Gestão e Controlo Financeiro
JC	• Jurídico e Contencioso
PC	• Prestações e Contribuições
PD	• Prestações Diferidas
PE	• Planeamento e Estratégia
RH	• Recursos Humanos
RP	• Riscos Profissionais
PPRCIC	• Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PPCFECP	• Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional

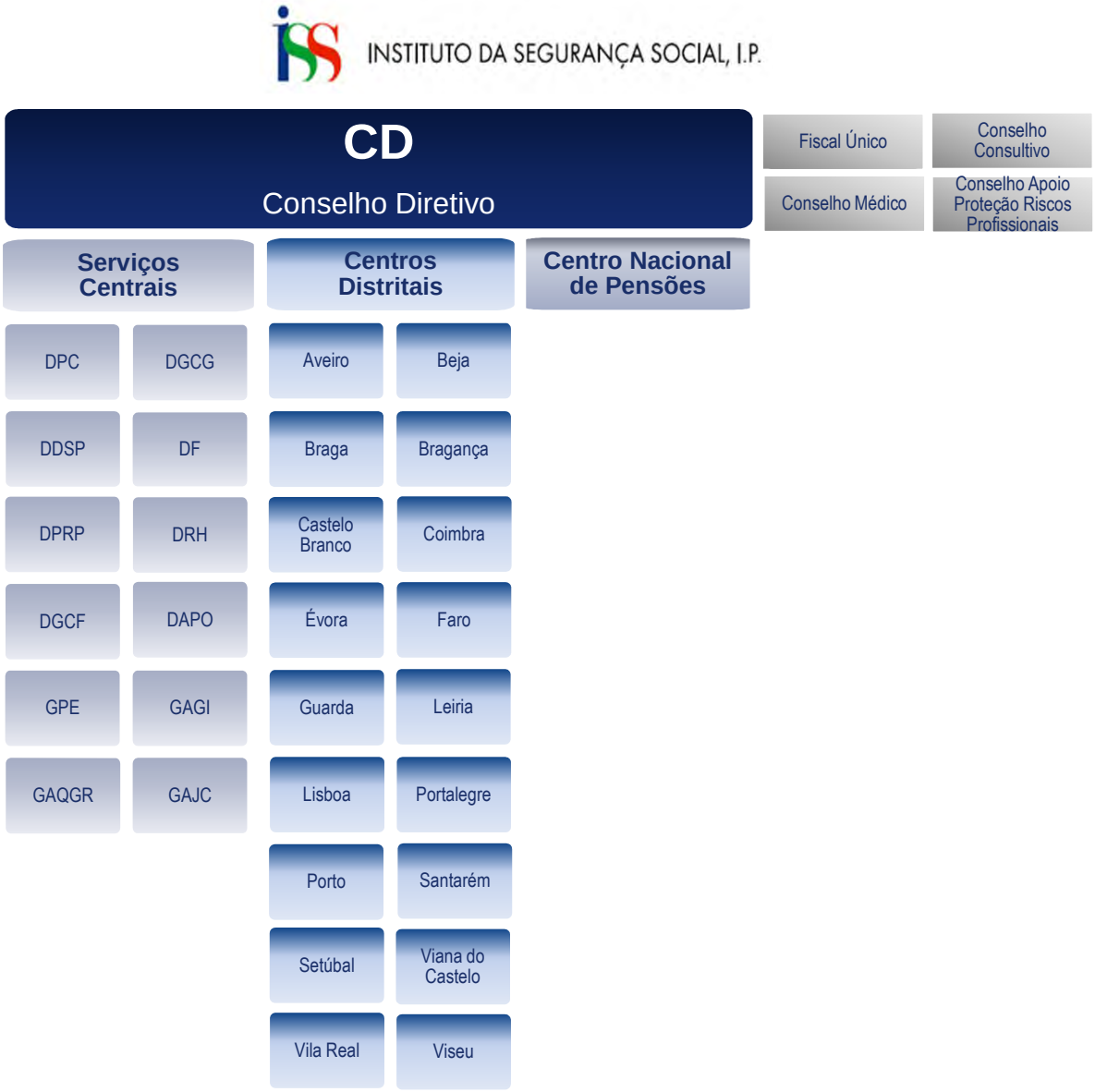
APRESENTAÇÃO

O Instituto da Segurança Social, 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, Áreas de Administração Geral e Áreas de Apoio Especializado.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Visão

Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.

Valores

Rigor
Diferenciação positiva
Equidade social
Ética
Respeito

Política da Qualidade

Satisfazer as necessidades e expetativas do cidadão e da cidadã, do e da cliente e das partes interessadas do ISS, IP. Compromissos:

- Sustentar resultados equilibrados
- Acrescentar valor para os/as clientes
- Liderar com visão, inspiração e integridade
- Ter êxito através do talento das pessoas
- Aproveitar a criatividade e a inovação
- Construir um futuro sustentável
- Desenvolver a capacidade organizacional
- Gerir com agilidade

Política de Responsabilidade Social

Promover de forma ética e transparente os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente

Compromissos - Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:

- **Prestação de Contas e responsabilidade -** Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente
- **Transparência -** Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto
- **Comportamento ético -** Assegurar o compromisso de todos/as e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas.
- **Promover uma gestão responsável dos recursos naturais**
- **Respeito pelos interesses das partes interessadas -** Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem estar e saúde dos seus trabalhadores e trabalhadoras
- **Respeito pelo Estado de Direito -** Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associados ao desenvolvimento das atividades
- **Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento -** Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS
- **Direitos Humanos -** Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

TIPIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

Sistema de Proteção Social de Cidadania

Subsistema de ação social

Tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

Subsistema de proteção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.
O regime público de capitalização é um regime de adesão voluntária individual, cuja organização e gestão é da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da proteção social dos beneficiários.
Os regimes complementares de iniciativa coletiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.
Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

RECURSOS HUMANOS

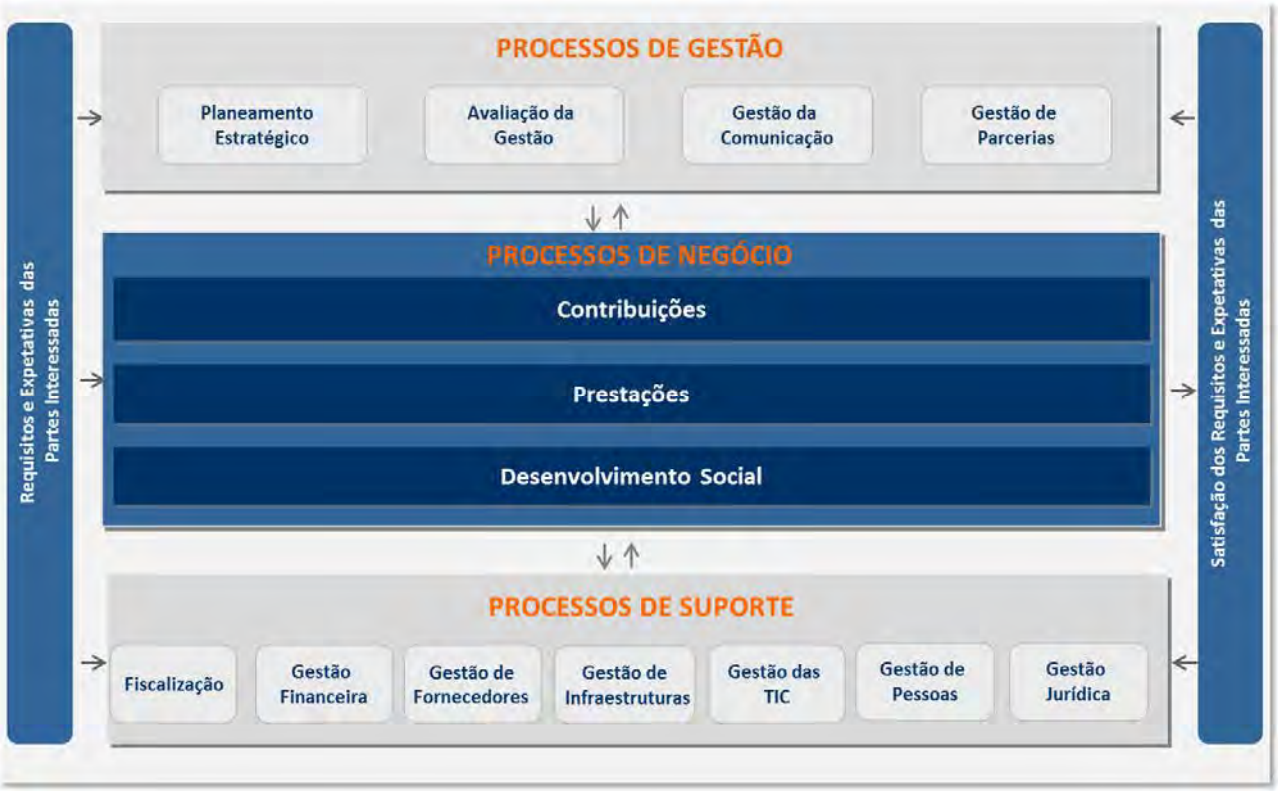
	2015 (Dados a 30.set.2014)	2014	2013	2012	2010	2005
ISS,IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	8.340	9.172	9.630	10.019	11.720	15.383

RECURSOS FINANCEIROS

	2015 (orçamento proposto)	2014	2013	2012	2010	2005
ISS, IP	**22.360,4**	**22.198,9**	**21.431,5**	**20.084,3**	**21.102,4**	**15.400,0**
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.995,1	7.028,4	6.926,6	6.820,1	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.535,5	1.491,5	1.468,8	1.432,3	1.660,7	1.176,4
Solidariedade	4.359,1	4.435,4	4.345,6	4.271,1	4.573,8	2.657,9
Proteção Familiar	1.100,4	1.101,5	1.112,1	1.116,8	1.579,0	1.373,3
Sistema Previdencial	(3) 15.150,8	(2) 14.949,7	(1) 14.271,1	13.019,7	12.967,7	9.945,8
Administração	214,5	220,8	233,8	244,5	321,0	282,5

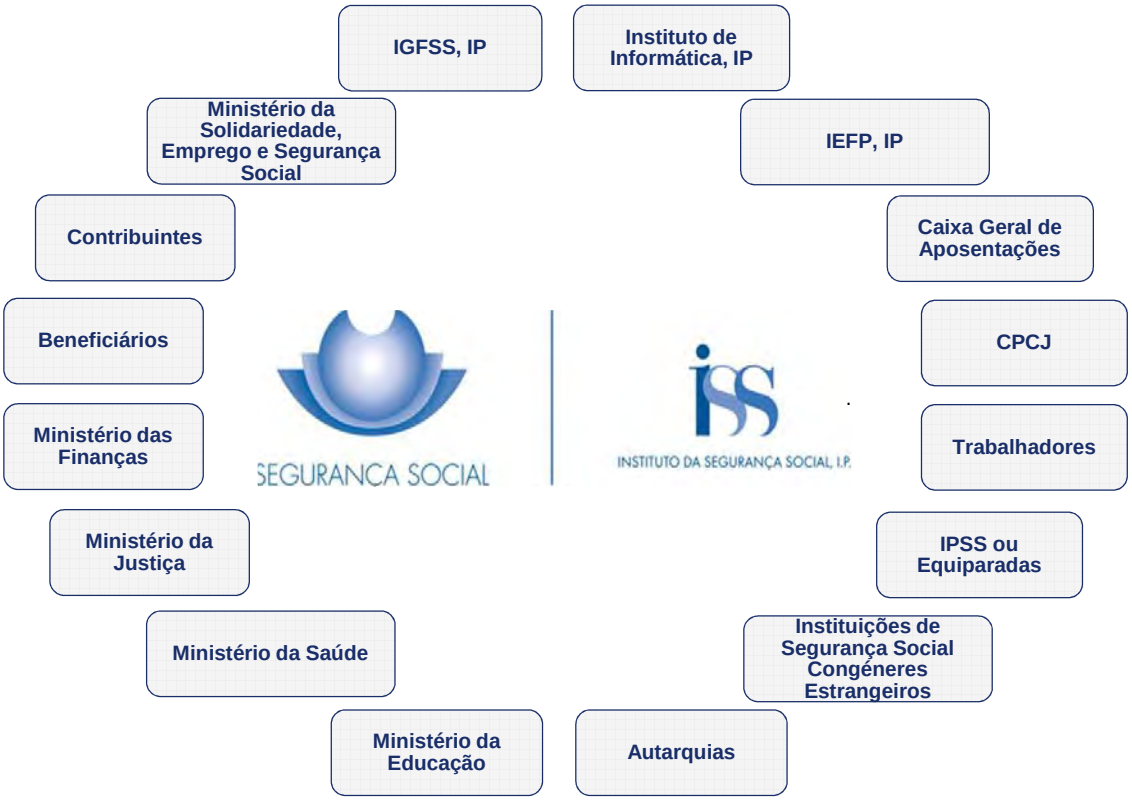
(1) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,26
(2) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,24
(3) Inclui Regimes Especiais no montante de 497,3

MACRO PROCESSOS

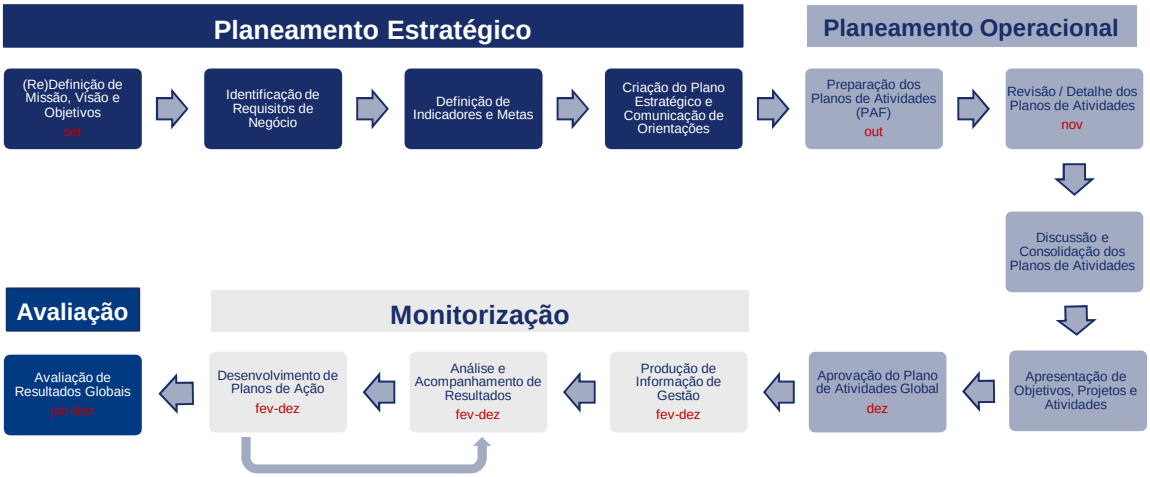


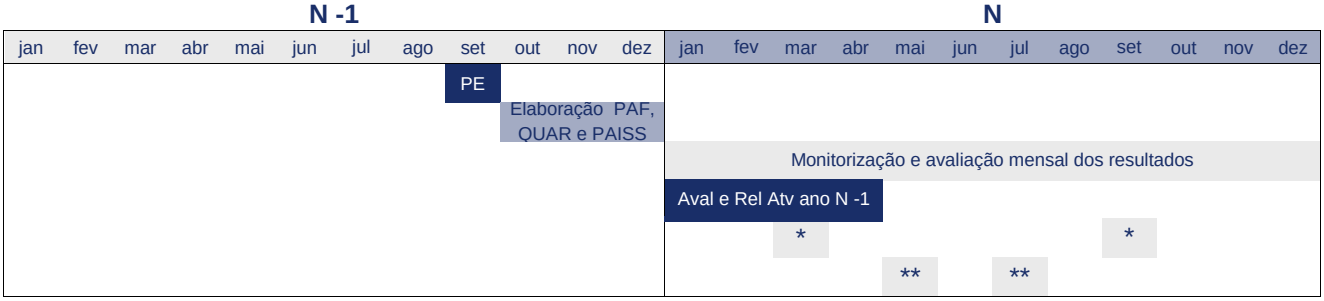
Versão preliminar - Projeto em curso

CONTEXTO EXTERNO - STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO 2015





Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
*** Ánálise acumulada global**			
mar	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades	CD e SC
set	Início do processo de planeamento do ano seguinte	Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico	CD, CDist e SC
**** Análise da gestão de topo**			
mai e jul	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas	CD e SC

INDICADORES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITO DE NEGÓCIO

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais														Total
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	ISS	
1	**Assegurar a proteção e inclusão social**		**2**			**8**	**1**			**10**	**7**			**4**		**32**
1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		2			2										4
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					2	1									3
1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					1										1
1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					3				10	7			4		24
2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**	**1**					**4**	**1**		**12**	**1**				**2**	**21**
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3					2	8
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						1									1
2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas									1						1
2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas							1			1					2
2.5	Controlar a gestão de contribuições									2						2
2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições															-
2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	1								2						3
2.8	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo									4						4
3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**				**9**					**1**						**10**
3.1	Assegurar a qualidade do atendimento				3											3
3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente				5					1						6
3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto				1											1
4	**Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores**				**1**								**8**			**9**
4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização												2			2
4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização				1								1			2
4.3	Melhorar as condições de trabalho												1			1
4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras												4			4
5	**Aumentar a eficiência dos serviços**	**10**	**4**	**2**		**1**		**3**	**5**	**2**		**2**	**1**	**2**		**32**
5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	2							2	2				1		7
5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3														3
5.3	Controlar a execução do Orçamento		1					1						1		3
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	2	1			1		1	3			2				10
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP		1	2				1					1			5
5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informacão no SISS	3														3
5.7	Racionalização de recursos		1													1
	Total Geral	**11**	**6**	**2**	**10**	**9**	**5**	**4**	**5**	**25**	**8**	**2**	**9**	**6**	**2**	**104**
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	ISS	**Total**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisitos de Negócio

1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.1

Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	**0.1**	**A2**	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido
APO	**0.1**	**A4**	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc.)
DSP	**4.1**	**A2.1**	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
DSP	**4.1**	**A2.2**	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)

RN 1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A2	

Designação	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido
Indicador	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)
Fórmula	(Nº Pareceres emitidos no prazo/Total pedidos pareceres licenciamentos)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ricardo Belo

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A4	

Designação	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH, etc.)
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo . (Ref: 20 dias uteis)
Fórmula	(Nº Pareceres e relatórios emitidos no prazo/Total pareceres e relatórios para programas de investimento)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ricardo Belo

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A2.1	

Designação	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
Indicador	Grau de concretização do programa
Fórmula	N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Raquel Martins

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	88%	91%	103
Aveiro	96%	97%	101
Beja	75%	75%	n.a.
Braga	89%	91%	102
Bragança	100%	100%	n.a.
Castelo Branco	100%	100%	n.a.
Coimbra	90%	90%	n.a.
Évora	100%	100%	n.a.
Faro	88%	92%	105
Guarda	100%	100%	n.a.
Leiria	88%	90%	102
Lisboa	88%	89%	101
Portalegre	100%	100%	n.a.
Porto	78%	81%	104
Santarém	92%	96%	104
Setúbal	73%	77%	105
Viana do Castelo	100%	100%	n.a.
Vila Real	94%	100%	106
Viseu	92%	100%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

RN	
1.1	**Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A2.2	

Designação	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)
Indicador	Grau de concretização do programa
Fórmula	N.º de equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos contratualizados*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Raquel Martins

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	94%	99%	105
Aveiro	100%	100%	n.a.
Beja	88%	100%	114
Braga	90%	95%	106
Bragança	100%	100%	n.a.
Castelo Branco	100%	100%	n.a.
Coimbra	100%	100%	n.a.
Évora	100%	100%	n.a.
Faro	89%	100%	112
Guarda	100%	100%	n.a.
Leiria	100%	100%	n.a.
Lisboa	88%	100%	114
Portalegre	80%	100%	125
Porto	96%	96%	n.a.
Santarém	94%	100%	106
Setúbal	100%	100%	n.a.
Viana do Castelo	100%	100%	n.a.
Vila Real	100%	100%	n.a.
Viseu	88%	100%	114
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.2

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	**0.4**	**I1**	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.
DSP	**0.6**	**A1**	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação
DSP	**0.6**	**A2**	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento

RN	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
1.2	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A1	1.1

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação
Indicador	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação
Fórmula	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Paulo Santos

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	110
Aveiro	62%	65%	105
Beja	57%	60%	105
Braga	57%	60%	105
Bragança	57%	60%	105
Castelo Branco	62%	65%	105
Coimbra	62%	65%	105
Évora	57%	60%	105
Faro	57%	60%	105
Guarda	57%	60%	105
Leiria	57%	60%	105
Lisboa	52%	55%	106
Portalegre	62%	65%	105
Porto	52%	55%	106
Santarém	57%	60%	105
Setúbal	20%	21%	105
Viana do Castelo	57%	60%	105
Vila Real	62%	65%	105
Viseu	57%	60%	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
1.2	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
DSP	0.6	A2	1.2

Designação	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento
Indicador	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos
Fórmula	(N.º de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos/ N.º de respostas sociais licenciadas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Paulo Santos

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	111
Aveiro	55%	58%	105
Beja	55%	58%	105
Braga	55%	58%	105
Bragança	55%	58%	105
Castelo Branco	55%	58%	105
Coimbra	55%	58%	105
Évora	55%	58%	105
Faro	55%	58%	105
Guarda	55%	58%	105
Leiria	55%	58%	105
Lisboa	55%	58%	105
Portalegre	55%	58%	105
Porto	55%	58%	105
Santarém	55%	58%	105
Setúbal	25%	26%	104
Viana do Castelo	55%	58%	105
Vila Real	55%	58%	105
Viseu	55%	58%	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
1.2	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.4	I1	

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.
Indicador	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais
Fórmula	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Zélia Brito

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.950	2.145	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.3

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	**4.1**	**A1.1**	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +

RN	
1.3	**Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.1	

Designação	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +
Indicador	Grau de concretização do programa
Fórmula	Nº de destinatários do Eixo 1/Nº de destinatários aprovados*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Raquel Martins

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	72%	79%	110
Aveiro	50%	60%	120
Beja	80%	95%	119
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	95%	119
Castelo Branco	88%	91%	103
Coimbra	74%	86%	116
Évora	83%	90%	108
Faro	79%	82%	104
Guarda	61%	66%	108
Leiria	78%	83%	106
Lisboa	25%	26%	104
Portalegre	77%	83%	108
Porto	89%	94%	106
Santarém	82%	92%	112
Setúbal	74%	80%	108
Viana do Castelo	82%	96%	117
Vila Real	86%	91%	106
Viseu	40%	62%	155
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

Requisito de Negócio 1.4

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
DSP	0.3	A4 A9.1	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI
DSP	0.3	A4.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI
PC	0.3	A9.1.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
PC	0.3	A5 A9.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI
DSP	0.3	A5.1	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI
PC	0.3	A9.4.2	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
PC	0.1	A1	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP
PC	0.3	A2.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
PC	0.3	A2.2	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
PC	0.3	A3.1	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença
PC	0.3	A4.1	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família
PC	0.3	A4.2	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal
PC	0.3	A5	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
PD	0.1	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
PD	0.2	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
PD	0.3	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
PD	0.4	A1	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI
PD	0.5	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
PD	0.5	A3	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
PD	0.6	A1 A1.1 A1.2	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
RP	0.1	A1	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa
RP	0.1	A2	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências
RP	0.1	A3	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional
RP	0.2	A2	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A4	
PC	0.3	A9.1	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI
Indicador	% de requerimentos deferidos até 60 dias
Fórmula	N.º de Contratos de Inserção com Deferimento de Requerimento até ao prazo definido / N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Patrícia Serra / Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A4.1	

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI
Indicador	% de CI assinados até 35 dias após o envio ao NLI
Fórmula	(N.º de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido/ N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Patrícia Serra

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.1.2	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
Indicador	% de novos requerimentos deferidos até 25 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção
Fórmula	(N.º de novos requerimentos com deferimento até ao prazo definido / N.º de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.4	
DSP	0.3	A5	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI
Indicador	% de requerimentos de renovação deferidos até 30 dias
Fórmula	(N.º de requerimentos de renovação com deferimento ao prazo definido / N.º de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Patrícia Serra / Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	0.3	A5.1	

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI
Indicador	% de CI assinados até 18 dias após o envio ao NLI
Fórmula	(N.º de Contratos de Inserção com assinatura até ao prazo definido/ N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Patrícia Serra

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A9.4.2	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção
Indicador	% de requerimentos de renovação deferidos até 12 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção
Fórmula	(N.º de requerimentos de renovação com deferimento até ao prazo definido / N.º de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcd, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.1	A1	

Designação	Assegurar os prazos de referência no tratamento dos processos de SVIP
Indicador	Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)
Fórmula	N.º médio de dias entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências)

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Arlindo Cardoso

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	57	54	105
Aveiro	61	58	105
Beja	43	41	105
Braga	61	58	105
Bragança	43	41	105
Castelo Branco	43	41	105
Coimbra	59	56	105
Évora	43	41	105
Faro	59	56	105
Guarda	43	41	105
Leiria	59	56	105
Lisboa	61	58	105
Portalegre	43	41	105
Porto	61	58	105
Santarém	59	56	105
Setúbal	61	58	105
Viana do Castelo	43	41	105
Vila Real	43	41	105
Viseu	59	56	105
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.3	A2.1	7.1

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias
Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias / Total de requerimentos deferidos)* 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Arlindo Cardoso

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	90%	106
Aveiro	85%	90%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	85%	90%	106
Castelo Branco	85%	90%	106
Coimbra	85%	90%	106
Évora	85%	90%	106
Faro	85%	90%	106
Guarda	85%	90%	106
Leiria	85%	90%	106
Lisboa	85%	90%	106
Portalegre	85%	90%	106
Porto	85%	90%	106
Santarém	85%	90%	106
Setúbal	85%	90%	106
Viana do Castelo	85%	90%	106
Vila Real	85%	90%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A2.2	

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias
Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Arlindo Cardoso

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	82%	109
Aveiro	75%	82%	109
Beja	75%	82%	109
Braga	75%	82%	109
Bragança	75%	82%	109
Castelo Branco	75%	82%	109
Coimbra	75%	82%	109
Évora	75%	82%	109
Faro	75%	82%	109
Guarda	75%	82%	109
Leiria	75%	82%	109
Lisboa	75%	82%	109
Portalegre	75%	82%	109
Porto	75%	82%	109
Santarém	75%	82%	109
Setúbal	75%	82%	109
Viana do Castelo	75%	82%	109
Vila Real	75%	82%	109
Viseu	75%	82%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A3.1	

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença
Indicador	% de processos deferidos até 18 dias
Fórmula	(N.º Processos Deferidos até 18 dias / Total de Processos Deferidos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Arlindo Cardoso

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.3	A4.1	7.2

Designação	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família
Indicador	% de processos deferidos até 25 dias
Fórmula	(N.º Processos Deferidos até 25 dias / Total de Processos Deferidos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A4.2	

Designação	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal
Indicador	% de processos deferidos até 25 dias
Fórmula	(N.º Processos Deferidos até 25 dias / Total de Processos Deferidos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	75%	107
Aveiro	70%	75%	107
Beja	70%	75%	107
Braga	70%	75%	107
Bragança	70%	75%	107
Castelo Branco	70%	75%	107
Coimbra	70%	75%	107
Évora	70%	75%	107
Faro	70%	75%	107
Guarda	70%	75%	107
Leiria	70%	75%	107
Lisboa	70%	75%	107
Portalegre	70%	75%	107
Porto	70%	75%	107
Santarém	70%	75%	107
Setúbal	70%	75%	107
Viana do Castelo	70%	75%	107
Vila Real	70%	75%	107
Viseu	70%	75%	107
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.3	A5	

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
Indicador	% de processos deferidos até 40 dias
Fórmula	(N.º Processos Deferidos até 40 dias / Total de Processos Deferidos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	72%	111
Aveiro	65%	72%	111
Beja	65%	72%	111
Braga	65%	72%	111
Bragança	65%	72%	111
Castelo Branco	65%	72%	111
Coimbra	65%	72%	111
Évora	65%	72%	111
Faro	65%	72%	111
Guarda	65%	72%	111
Leiria	65%	72%	111
Lisboa	65%	72%	111
Portalegre	65%	72%	111
Porto	65%	72%	111
Santarém	65%	72%	111
Setúbal	65%	72%	111
Viana do Castelo	65%	72%	111
Vila Real	65%	72%	111
Viseu	65%	72%	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.1	A1 A1.1 A1.2	8.1

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	mensal

Responsável	Miguel Sá

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	47	42	110
Aveiro	12	10	117
Beja	17	15	112
Braga	32	28	113
Bragança	20	18	110
Castelo Branco	10	9	110
Coimbra	22	19	114
Évora	15	13	113
Faro	23	20	113
Guarda	15	13	113
Leiria	9	8	111
Lisboa	14	12	114
Portalegre	15	13	113
Porto	22	19	114
Santarém	16	14	113
Setúbal	20	18	110
Viana do Castelo	20	18	110
Vila Real	10	9	110
Viseu	15	13	113
CNP	27	24	111
Centros Distritais	20	18	110

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.2	A1 A1.1 A1.2	

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Miguel Sá

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	143	128	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	141	126	111
Bragança	72	64	111
Castelo Branco	23	20	110
Coimbra	100	90	110
Évora	51	45	112
Faro	90	81	110
Guarda	85	76	111
Leiria	105	94	110
Lisboa	138	124	110
Portalegre	82	73	111
Porto	77	69	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	141	126	111
Viseu	93	83	111
CNP	42	38	110
Centros Distritais	101	90	111

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.3	A1 A1.1 A1.2	8.2

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Miguel Sá				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	63	56	111
Aveiro	21	18	114
Beja	15	13	113
Braga	26	23	112
Bragança	18	16	111
Castelo Branco	12	10	117
Coimbra	18	16	111
Évora	13	11	115
Faro	18	16	111
Guarda	16	14	113
Leiria	12	10	117
Lisboa	18	16	111
Portalegre	12	10	117
Porto	21	18	114
Santarém	15	13	113
Setúbal	24	21	113
Viana do Castelo	25	22	112
Vila Real	12	10	117
Viseu	16	14	113
CNP	44	39	111
Centros Distritais	19	17	111

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PD	0.4	A1	8.3

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI
Indicador	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias)
Fórmula	(N.º de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / N.º total de requerimentos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Adília Biscaia				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	88%	110
Aveiro	80%	88%	110
Beja	80%	88%	110
Braga	80%	88%	110
Bragança	80%	88%	110
Castelo Branco	80%	88%	110
Coimbra	80%	88%	110
Évora	80%	88%	110
Faro	80%	88%	110
Guarda	80%	88%	110
Leiria	80%	88%	110
Lisboa	80%	88%	110
Portalegre	80%	88%	110
Porto	80%	88%	110
Santarém	80%	88%	110
Setúbal	80%	88%	110
Viana do Castelo	80%	88%	110
Vila Real	80%	88%	110
Viseu	80%	88%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A1	

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	mensal
Responsável	Adília Biscaia				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45	40	111
Aveiro	55	49	111
Beja	63	56	111
Braga	20	18	110
Bragança	35	31	111
Castelo Branco	20	18	112
Coimbra	29	26	110
Évora	10	9	110
Faro	35	31	111
Guarda	31	27	113
Leiria	46	41	111
Lisboa	50	45	110
Portalegre	30	27	110
Porto	50	45	110
Santarém	60	54	110
Setúbal	58	52	110
Viana do Castelo	37	33	111
Vila Real	50	45	110
Viseu	16	14	113
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.5	A3	

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	mensal

Responsável	Adília Biscaia

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	116	104	110
Aveiro	97	87	110
Beja	80	72	110
Braga	153	137	110
Bragança	112	100	111
Castelo Branco	37	33	111
Coimbra	113	101	111
Évora	50	45	110
Faro	80	72	110
Guarda	100	90	110
Leiria	105	94	110
Lisboa	170	153	110
Portalegre	80	72	110
Porto	110	99	110
Santarém	140	126	110
Setúbal	85	76	111
Viana do Castelo	100	90	110
Vila Real	110	99	110
Viseu	121	109	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.6	A1 A1.1 A1.2	

Designação	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
Indicador	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado
Fórmula	[Somatório (Data de deferimento - Data de entrada) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	mensal

Responsável	Miguel Sá

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	112	101	110
Aveiro	79	71	110
Beja	58	52	110
Braga	144	129	110
Bragança	86	77	110
Castelo Branco	20	18	110
Coimbra	96	86	110
Évora	50	45	110
Faro	85	76	111
Guarda	76	68	111
Leiria	93	83	111
Lisboa	110	99	110
Portalegre	68	61	110
Porto	90	81	110
Santarém	110	99	110
Setúbal	70	63	110
Viana do Castelo	110	99	110
Vila Real	136	122	110
Viseu	90	81	110
CNP	19	17	111
Centros Distritais	93	84	110

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.1	A1	

Designação	Assegurar o tempo de organização dos processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem administrativa
Indicador	% de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência de 40 dias
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência / N.º total de processos de Doença Profissional) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Pedro Machado

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	RP	0.1	A2	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos processos de Doença Profissional para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências
Indicador	% de processos de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até ao prazo de referência/ N.º de processos de Doença Profissional com confirmação clínica concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Pedro Machado

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	45%	55%	122
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	RP	0.1	A3	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar o tempo de conclusão dos processos de Doença Profissional
Indicador	% de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência de 40 dias
Fórmula	(N.º de processos de Doença Profissional concluídos até ao prazo de referência / N.º total de processos de Doença Profissional) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Pedro Machado

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	60%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	RP	0.2	A2	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Assegurar os reembolsos mensais das prestações em espécie no âmbito das prestações internacionais de Doença Profissional
Indicador	N.º de reembolsos efetuados até ao prazo de referência de 30 dias
Fórmula	(N.º de reembolsos efetuados até ao prazo de referência/ N.º de reembolsos efetuados) * 100

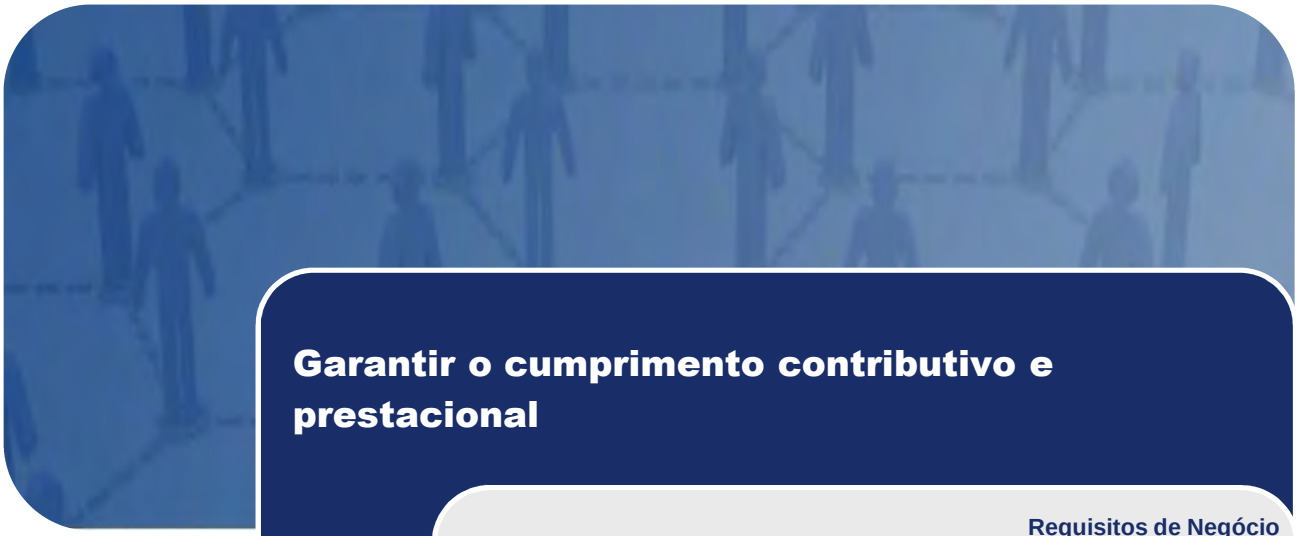
Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Pedro Machado

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2



Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisitos de Negócio

2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas

2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

2.5 Controlar a gestão de contribuições

2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições

2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	0.1	I1	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
FISC	0.1	I2	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
FISC	0.3	I1	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
PC	0.4	A5	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações
PC	0.5	A2	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
PC	0.5	A5	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas
ISS	0.1	I1	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
ISS	0.2	I2	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
ISS	0.1	I1	

Designação	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
Indicador	Grau de concretização do PPRCIC
Fórmula	Média ponderada do grau de concretização das atividades

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	ISS

PPRCIC	X	PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
ISS	0.2	I2	

Designação	Garantir a implementação das medidas constantes do Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional
Indicador	Grau de concretização do PPCFECP
Fórmula	Média ponderada do grau de concretização das atividades

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	ISS

PPRCIC		PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	I1	2.1

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
Indicador	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Zélia Brito

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	7.735	8.509	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.1	I2	2.2

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes
Indicador	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)
Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Semestral

Responsável	Zélia Brito

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34	37	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
FISC	0.3	I1	

Designação	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
Indicador	N.º dos processos crime instaurados e concluídos
Fórmula	Nº total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Zélia Brito

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3.600	3.960	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.1	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A5	

Designação	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações
Indicador	% de processos concluídos no prazo máximo fixado (30 dias)
Fórmula	(N.º processos concluídos no prazo / n.º processos concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Margarida Simões Correia

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
2.1	**Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A2	5.1

Designação	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
Indicador	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre
Fórmula	N.º de contribuintes acompanhados/n.º total de contribuintes em carteira * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Teresa Agostinho

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50%	55%	110
Aveiro	50%	55%	110
Beja	50%	55%	110
Braga	50%	55%	110
Bragança	50%	55%	110
Castelo Branco	50%	55%	110
Coimbra	50%	55%	110
Évora	50%	55%	110
Faro	50%	55%	110
Guarda	50%	55%	110
Leiria	50%	55%	110
Lisboa	50%	55%	110
Portalegre	50%	55%	110
Porto	50%	55%	110
Santarém	50%	55%	110
Setúbal	50%	55%	110
Viana do Castelo	50%	55%	110
Vila Real	50%	55%	110
Viseu	50%	55%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
2.1	**Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A5	

Designação	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas
Indicador	N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização
Fórmula	N. de participações enviadas ao Serviço de Fiscalização

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Teresa Agostinho

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.980	2.178	110
Aveiro	110	121	110
Beja	110	121	110
Braga	110	121	110
Bragança	110	121	110
Castelo Branco	110	121	110
Coimbra	110	121	110
Évora	110	121	110
Faro	110	121	110
Guarda	110	121	110
Leiria	110	121	110
Lisboa	110	121	110
Portalegre	110	121	110
Porto	110	121	110
Santarém	110	121	110
Setúbal	110	121	110
Viana do Castelo	110	121	110
Vila Real	110	121	110
Viseu	110	121	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.2

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
FISC	**0.2**	**I0**	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações

RN	
2.2	**Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
FISC	0.2	I0	2.3

Designação	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações
Indicador	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref: 70 dias)
Fórmula	Valor de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado / Nº total de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	semestral

Responsável	Zélia Brito

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.3

Reduzir a atribuição de prestações indevidas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	**0.2**	**A1**	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis

RN	
2.3	**Reduzir a atribuição de prestações indevidas**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.2	A1	

Designação	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis
Indicador	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis
Fórmula	(Nº de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis / Nº de beneficiários que integram pela 1ª vez o 5º nível da bolsa de convocáveis para SVIT) *100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Arlindo Cardoso

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	98,5%	99,5%	101
Aveiro	98,5%	99,5%	101
Beja	98,5%	99,5%	101
Braga	98,5%	99,5%	101
Bragança	98,5%	99,5%	101
Castelo Branco	98,5%	99,5%	101
Coimbra	98,5%	99,5%	101
Évora	98,5%	99,5%	101
Faro	98,5%	99,5%	101
Guarda	98,5%	99,5%	101
Leiria	98,5%	99,5%	101
Lisboa	98,5%	99,5%	101
Portalegre	98,5%	99,5%	101
Porto	98,5%	99,5%	101
Santarém	98,5%	99,5%	101
Setúbal	98,5%	99,5%	101
Viana do Castelo	98,5%	99,5%	101
Vila Real	98,5%	99,5%	101
Viseu	98,5%	99,5%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.4

Recuperar as prestações indevidamente pagas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	**0.6**	**I1**	Garantir a recuperação de valores indevidos
PD	**0.9**	**A1**	Aumentar a cobrança de dívida nas prestações diferidas

RN	
2.4	**Recuperar as prestações indevidamente pagas**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
GCF	0.6	I1	3.1

Designação	Garantir a recuperação de valores indevidos
Indicador	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (unidade: milhões de euros)
Fórmula	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Aida Costa

PPRCIC		**PPCFECP**	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	175	200	114
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
2.4	**Recuperar as prestações indevidamente pagas**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.9	A1	

Designação	Aumentar a cobrança de dívida nas prestações diferidas
Indicador	Montante cobrado (milhares euros)
Fórmula	Montante cobrado (milhares euros)

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Amélia Santos

PPRCIC		**PPCFECP**	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10 M€	11 M€	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.5

Controlar a gestão de contribuições

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	**0.5**	**A1**	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
PC	**0.5**	**A3.1**	Garantir resposta a reclamações de divida

RN	
2.5	**Controlar a gestão de contribuições**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.5	A1	9.1

Designação	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
Indicador	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 10 dias úteis)
Fórmula	(DSC emitidas no prazo/ Total de pedidos de DSC) *100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Teresa Agostinho

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	99%	104
Aveiro	95%	99%	104
Beja	95%	99%	104
Braga	95%	99%	104
Bragança	95%	99%	104
Castelo Branco	95%	99%	104
Coimbra	95%	99%	104
Évora	95%	99%	104
Faro	95%	99%	104
Guarda	95%	99%	104
Leiria	95%	99%	104
Lisboa	95%	99%	104
Portalegre	95%	99%	104
Porto	95%	99%	104
Santarém	95%	99%	104
Setúbal	95%	99%	104
Viana do Castelo	95%	99%	104
Vila Real	95%	99%	104
Viseu	95%	99%	104
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
2.5	**Controlar a gestão de contribuições**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A3.1	

Designação	Garantir resposta a reclamações de divida
Indicador	% de reclamações concluídas
Fórmula	(Acumulado de reclamações concluídas /Total de reclamações)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Teresa Agostinho

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.7

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	**0.1**	**A1.1.1**	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
PC	**0.4**	**A3**	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)
PC	**0.4**	**A4**	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.7	AGI	0.1	A1.1.1	

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
Indicador	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ
Fórmula	N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ/ N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Carlos Pereira		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,7%	3,8%	103
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.7	PC	0.4	A3	

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações
Fórmula	[(Nº de erros das remunerações stock a 31.12 - Nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês) / Nº de erros das remunerações stock a 31.12]*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	47%	52%	111
Aveiro	80%	85%	106
Beja	85%	90%	106
Braga	85%	90%	106
Bragança	95%	99%	104
Castelo Branco	95%	99%	104
Coimbra	90%	95%	106
Évora	95%	99%	104
Faro	90%	95%	106
Guarda	95%	99%	104
Leiria	95%	99%	104
Lisboa	40%	45%	113
Portalegre	90%	95%	106
Porto	60%	65%	108
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	95%	99%	104
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	85%	90%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.7	PC	0.4	A4	

Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

Designação	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente
Indicador	Taxa de redução dos erros das remunerações
Fórmula	(Nº erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entrados)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Teresa Agostinho		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	43%	48%	112
Aveiro	50%	55%	110
Beja	60%	65%	108
Braga	55%	60%	109
Bragança	60%	65%	108
Castelo Branco	60%	65%	108
Coimbra	60%	65%	108
Évora	60%	65%	108
Faro	60%	65%	108
Guarda	60%	65%	108
Leiria	60%	65%	108
Lisboa	35%	40%	114
Portalegre	60%	65%	108
Porto	50%	55%	110
Santarém	60%	65%	108
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	60%	65%	108
Vila Real	60%	65%	108
Viseu	60%	65%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

Requisito de Negócio 2.8

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	0.9	I1	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo
PC	0.9	A1	Promover a implementação do processo de suprimento oficioso da não entrega das Declarações de Remuneração com erro
PC	0.9	A2	Garantir a implementação do barramento à entrada das Declarações de Remuneração com erro
PC	0.9	A4	Garantir a disponibilização das diferentes taxas contributivas na Segurança Social Direta

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.8	PC	0.9	I1	

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Assegurar a implementação das ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.8	PC	0.9	A1	

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Promover a implementação do processo de suprimento oficioso da não entrega das Declarações de Remuneração com erro
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.8	PC	0.9	A2	

Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

Designação	Garantir a implementação do barramento à entrada das Declarações de Remuneração com erro
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Paulo Nunes
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
2.8	**Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	A4	

Designação	Garantir a disponibilização das diferentes taxas contributivas na Segurança Social Direta
Indicador	Grau de cumprimento dos tempos de execução
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução/Somatório do nº de dias planeados)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Paulo Nunes

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisitos de Negócio

3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.1

Assegurar a qualidade do atendimento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	0.2	I1	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social
CGC	0.3	A1	Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
CGC	2.6	I1	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
3.1	CGC	0.2	I1	10.1

Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social
Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço.
Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (min) a 5 (Max).

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Semestral

Responsável	Filomena Gonçalo		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
3.1	CGC	0.3	A1	4.1

Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
Indicador	% de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior
Fórmula	(Nº total de atendimentos por marcação no ano n - Nº total de atendimentos por marcação no ano n-1)/ Nº total de atendimentos por marcação no ano n-1)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10%	13%	130
Aveiro	10%	13%	130
Beja	10%	13%	130
Braga	10%	13%	130
Bragança	10%	13%	130
Castelo Branco	10%	13%	130
Coimbra	10%	13%	130
Évora	10%	13%	130
Faro	10%	13%	130
Guarda	10%	13%	130
Leiria	10%	13%	130
Lisboa	10%	13%	130
Portalegre	10%	13%	130
Porto	10%	13%	130
Santarém	10%	13%	130
Setúbal	10%	13%	130
Viana do Castelo	10%	13%	130
Vila Real	10%	13%	130
Viseu	10%	13%	130
CNP	10%	13%	130
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.1	CGC	2.6	I1	

Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Garantir a taxa de atendimento telefónico global na Linha segurança Social
Indicador	% Chamadas atendidas
Fórmula	(Nº total de chamadas telefónicas "atendidas" / Nº total de chamadas "oferecidas") * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Maria José Freire		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.2

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PC	**0.5**	**A6**	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
CGC	**0.1**	**I1**	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
CGC	**0.3**	**A2**	Minimizar a % de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
CGC	**0.5**	**A1.2**	Implementar em SISS as alterações aos textos dos modelos decorrentes do REVER (projeto)
CGC	**2.1**	**A5**	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
CGC	**2.3**	**A4**	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	0.1	I1	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
Indicador	Nº de atualizações das páginas
Fórmula	Nº de atualizações das páginas
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Beatriz Gama Lobo
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.500	1.700	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	0.3	A2	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Minimizar a % de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
Indicador	% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos
Fórmula	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos / N.º de clientes atendidos] * 100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Maria José Freire
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34%	30%	112
Aveiro	35%	31%	111
Beja	12%	n.a.	n.a.
Braga	49%	43%	112
Bragança	12%	n.a.	n.a.
Castelo Branco	11%	n.a.	n.a.
Coimbra	21%	19%	110
Évora	10%	n.a.	n.a.
Faro	41%	36%	111
Guarda	8%	n.a.	n.a.
Leiria	35%	31%	111
Lisboa	65%	58%	111
Portalegre	12%	n.a.	n.a.
Porto	50%	45%	111
Santarém	21%	19%	111
Setúbal	34%	30%	111
Viana do Castelo	27%	24%	111
Vila Real	23%	20%	111
Viseu	18%	n.a.	n.a.
CNP	65%	58%	111
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

n.a. - metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	0.5	A1.2	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Implementar em SISS as alterações aos textos dos modelos decorrentes do REVER (projeto)
Indicador	% de suportes implementados no prazo previsto
Fórmula	N.º de suportes implementados no prazo previsto/Nº total de suportes a implementar* 100
Data Início	jun
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Marina Ferreira
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	2.1	A5	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Aumentar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
Indicador	% de aumento do n.º de registos de e-mail de PS em IDQ
Fórmula	(N.º de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2015 pelos NGC -N.º de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2014 pelos NGC) / N.º de registos de e-mail de PS em IDQ realizados em 2014 pelos NGC *100

Data Início	abr	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Maria José Freire

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	10%	15%	150
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	2.3	A4	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações
Indicador	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido
Fórmula	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias úteis) / Nº total de reclamações escritas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Maria José Freire

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	123
Aveiro	80%	98%	123
Beja	80%	98%	123
Braga	80%	98%	123
Bragança	80%	98%	123
Castelo Branco	80%	98%	123
Coimbra	80%	98%	123
Évora	80%	98%	123
Faro	80%	98%	123
Guarda	80%	98%	123
Leiria	80%	98%	123
Lisboa	80%	98%	123
Portalegre	80%	98%	123
Porto	80%	98%	123
Santarém	80%	98%	123
Setúbal	80%	98%	123
Viana do Castelo	80%	98%	123
Vila Real	80%	98%	123
Viseu	80%	98%	123
CNP	80%	98%	123
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	PC	0.5	A6	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
Indicador	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (Ref.: 15 dias úteis)
Fórmula	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo / Nº total de reclamações escritas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Paulo Nunes

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	123
Aveiro	80%	98%	123
Beja	80%	98%	123
Braga	80%	98%	123
Bragança	80%	98%	123
Castelo Branco	80%	98%	123
Coimbra	80%	98%	123
Évora	80%	98%	123
Faro	80%	98%	123
Guarda	80%	98%	123
Leiria	80%	98%	123
Lisboa	80%	98%	123
Portalegre	80%	98%	123
Porto	80%	98%	123
Santarém	80%	98%	123
Setúbal	80%	98%	123
Viana do Castelo	80%	98%	123
Vila Real	80%	98%	123
Viseu	80%	98%	123
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

Requisito de Negócio 3.3

Aumentar a resolução ao primeiro contacto

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
CGC	**CGC_2.5**	**I1**	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto

RN	
3.3	**Aumentar a resolução ao primeiro contacto**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.5	I1	

Designação	Assegurar o aumento da resposta num 1º contacto
Indicador	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com o esclarecimento prestado ao motivo da chamada
Fórmula	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Maria José Freire

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3,6	4	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisitos de Negócio

4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

4.3 Melhorar as condições de trabalho

4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.1

Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	**0.4**	**A1**	Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais
RH	**0.4**	**A2**	Taxa de realização do Plano de formação

RN	
4.1	**Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A1	6.3

Designação	Promover as ações de formação necessárias ao desenvolvimento de competências dos Trabalhadores/as do ISS que desempenham funções nas diferentes áreas funcionais
Indicador	% de trabalhadores com formação
Fórmula	(Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	40%	45%	113
Aveiro	40%	45%	113
Beja	40%	45%	113
Braga	40%	45%	113
Bragança	40%	45%	113
Castelo Branco	40%	45%	113
Coimbra	40%	45%	113
Évora	40%	45%	113
Faro	40%	45%	113
Guarda	40%	45%	113
Leiria	40%	45%	113
Lisboa	40%	45%	113
Portalegre	40%	45%	113
Porto	40%	45%	113
Santarém	40%	45%	113
Setúbal	40%	45%	113
Viana do Castelo	40%	45%	113
Vila Real	40%	45%	113
Viseu	40%	45%	113
CNP	40%	45%	113
Serviço Central /Serviços Comuns	40%	45%	113

RN	
4.1	**Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.4	A2	6.2

Designação	Taxa de realização do Plano de formação
Indicador	Grau de Execução do Plano
Fórmula	(Nº de ações realizadas/Nº de ações previstas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	115%	115
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.2

Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	**0.3**	**A1**	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado
CGC	**1.4**	**I1**	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores

RN	
4.2	**Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	1.4	I1	

Designação	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores
Indicador	% de suportes digitais editados no prazo previsto
Fórmula	Nº anual de suportes digitais editados no prazo previsto/Nº anual de suportes digitais editados*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Beatriz Gama Lobo

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	100%	105
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
4.2	**Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.3	A1	

Designação	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado
Indicador	Cumprimento das ações
Fórmula	Nº de ações realizadas

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	19	30	158
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.3

Melhorar as condições de trabalho

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	**0.2**	**A3**	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados

RN	
4.3	**Melhorar as condições de trabalho**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.2	A3	

Designação	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados
Indicador	Taxa de execução das medidas
Fórmula	(N.º de medidas implementadas / N.º total de medidas aprovadas) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	90%	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

Requisito de Negócio 4.4

Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
RH	**0.1**	**A1**	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
RH	**0.1**	**A2**	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante
RH	**0.1**	**A3**	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido
RH	**0.1**	**A4**	Resposta após decisão, via Contacto RH

RN	
4.4	**Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A1	

Designação	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)
Fórmula	(Somatório dos tempos de resposta a pedidos) / (Nº total de pedidos) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

RN	
4.4	**Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A2	

Designação	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante
Indicador	% de processos tratados no prazo (Ref. 5 du)
Fórmula	(nº de processos tratados no prazo / nº total de processos tratados) *100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	95%	98%	103
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
4.4	**Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
RH	0.1	A3	6.1

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido
Indicador	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo (Ref. 3 du após receção do pedido)
Fórmula	(N.º total de pedidos de autoformação respondidos no prazo / N.º total de pedidos de autoformação respondidos)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	85%	106
Aveiro	80%	85%	106
Beja	80%	85%	106
Braga	80%	85%	106
Bragança	80%	85%	106
Castelo Branco	80%	85%	106
Coimbra	80%	85%	106
Évora	80%	85%	106
Faro	80%	85%	106
Guarda	80%	85%	106
Leiria	80%	85%	106
Lisboa	80%	85%	106
Portalegre	80%	85%	106
Porto	80%	85%	106
Santarém	80%	85%	106
Setúbal	80%	85%	106
Viana do Castelo	80%	85%	106
Vila Real	80%	85%	106
Viseu	80%	85%	106
CNP	80%	85%	106
Serviço Central /Serviços Comuns	80%	85%	106

RN	
4.4	**Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.1	A4	

Designação	Resposta após decisão, via Contacto RH
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)
Fórmula	(Somatório dos tempos de resposta a pedidos) / (Nº total de pedidos). Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,5	1,3	113
Aveiro	1,5	1,3	113
Beja	1,5	1,3	113
Braga	1,5	1,3	113
Bragança	1,5	1,3	113
Castelo Branco	1,5	1,3	113
Coimbra	1,5	1,3	113
Évora	1,5	1,3	113
Faro	1,5	1,3	113
Guarda	1,5	1,3	113
Leiria	1,5	1,3	113
Lisboa	1,5	1,3	113
Portalegre	1,5	1,3	113
Porto	1,5	1,3	113
Santarém	1,5	1,3	113
Setúbal	1,5	1,3	113
Viana do Castelo	1,5	1,3	113
Vila Real	1,5	1,3	113
Viseu	1,5	1,3	113
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	1,5	1,3	113

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisitos de Negócio

5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

5.3 Controlar a execução do Orçamento

5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.1

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	0.3	A1	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"
AGI	0.3	A2	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados
JC	0.2	A28, I1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
JC	0.2	A28, I2	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
PC	0.4	A1	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO
PC	0.4	A2	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
RP	0.2	A1	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros ou envio de recusa fundamentada

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	AGI	0.3	A1	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal, a partir da data de aprovação do Plano de Projeto
Responsável	Ana Isabel Carvalho
PPRCIC	X
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	AGI	0.3	A2	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados
Indicador	Grau de cumprimento dos planos de projeto
Fórmula	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal, a partir da fase de testes do projeto.
Responsável	Fátima Fernandes
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	JC	0.2	A28, I1	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1-Registo de Processos)
Fórmula	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Ana Simões Correia
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	83	90	108
Aveiro	83	90	108
Beja	83	90	108
Braga	83	90	108
Bragança	83	90	108
Castelo Branco	83	90	108
Coimbra	83	90	108
Évora	83	90	108
Faro	83	90	108
Guarda	83	90	108
Leiria	83	90	108
Lisboa	83	90	108
Portalegre	83	90	108
Porto	83	90	108
Santarém	83	90	108
Setúbal	83	90	108
Viana do Castelo	83	90	108
Vila Real	83	90	108
Viseu	83	90	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.1	**Assegurar os níveis de produtividade dos serviços**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.2	A28, I2	

Designação	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica
Indicador	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)
Fórmula	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ana Simões Correia

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	20	22	110
Aveiro	20	22	110
Beja	20	22	110
Braga	20	22	110
Bragança	20	22	110
Castelo Branco	20	22	110
Coimbra	20	22	110
Évora	20	22	110
Faro	20	22	110
Guarda	20	22	110
Leiria	20	22	110
Lisboa	20	22	110
Portalegre	20	22	110
Porto	20	22	110
Santarém	20	22	110
Setúbal	20	22	110
Viana do Castelo	20	22	110
Vila Real	20	22	110
Viseu	20	22	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.1	**Assegurar os níveis de produtividade dos serviços**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A1	

Designação	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO
Indicador	% de qualificações de TCO registadas até 30 dias de calendário)
Fórmula	(n.º de qualificações de TCO registadas no prazo/n.º de qualificações de TCO registadas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Margarida Simões Correia

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.1	**Assegurar os níveis de produtividade dos serviços**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.4	A2	

Designação	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
Indicador	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência de 30 dias uteis
Fórmula	(Nº de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão no prazo / Nº total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Margarida Simões Correia

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.1	**Assegurar os níveis de produtividade dos serviços**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.2	A1	

Designação	Assegurar um tempo máximo na emissão de Atestados de Direito a título de AT e DP solicitados por Organismos Estrangeiros ou envio de recusa fundamentada
Indicador	N.º de atestados emitidos ou recusa fundamentada até ao prazo de referência de 240 dias
Fórmula	(N.º de atestados emitidos ou recusa fundamentada no prazo de referência / N.º de atestados emitidos ou recusa fundamentada) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Pedro Machado

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	90%	113
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.2

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	**0.4**	**A3**	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Aplicacional: 1. Provedoria de Justiça 2. LNES 3. Linha de Segurança Social
AGI	**0.4**	**A4**	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Implementação de alterações aplicacionais nas áreas de Prestações e de Ação Social: 1. Prazo de envio de estimativa de esforço (Tempo de desenvolvimento, data de início de projeto, dependências de outros projetos) 2. Cumprimento dos planos de projeto iniciais (baseline)
AGI	**0.4**	**A5**	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras ao nível da Gestão de Acessos: 1. Login NT 2. Endereços de Correio Eletrónico 3. Aplicações extra SISS

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.2	AGI	0.4	A3	

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no Suporte Aplicacional: 1. Provedoria de Justiça; 2. LNES; 3. Linha de Segurança Social
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100

Data Início	abr	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Fátima Fernandes

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.2	AGI	0.4	A4	

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Implementação de alterações aplicacionais nas áreas de Prestações e de Ação Social: 1. Prazo de envio de estimativa de esforço (Tempo de desenvolvimento, data de início de projeto, dependências de outros projetos); 2. Cumprimento dos planos de projeto iniciais (baseline)
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100

Data Início	abr	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ana Carvalho

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.2	AGI	0.4	A5	

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras ao nível da Gestão de Acessos: 1. Login NT; 2. Endereços de Correio Eletrónico; 3. Aplicações extra SISS
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução do projeto/Somatório do nº de dias planeado)*100

Data Início	abr	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Carlos Pereira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.3

Controlar a execução do Orçamento

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	**0.1**	**A9**	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias
APO	**4.4**	**A5**	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias
RP	**0.1**	**A5**	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.3	GCF	0.1	A9	

Controlar a execução do Orçamento

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias
Indicador	Prazo Médio de Pagamento
Fórmula	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre / valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Susana Oliveira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.3	APO	4.4	A5	

Controlar a execução do Orçamento

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias
Indicador	Prazo Médio de Pagamento
Fórmula	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Susana Moreira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.3	RP	0.1	A5	

Controlar a execução do Orçamento

Designação	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias
Indicador	Prazo Médio de Pagamento
Fórmula	PMP=(Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre)/4*365

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Francisco Marques

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	23	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.4

Assegurar os níveis de serviço internos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
PE	0.4	A4	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário
PE	0.4	A4.2	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pelo CDist a pedidos de financiamento extraordinário
APO	0.1	A3	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido
DSP	3.6	A8.3	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário
GCF	0.5	A1.1	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário
AGI	0.6	A1.2.1	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional
AGI	0.6	A1.2.2	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional
JC	0.3	I1	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
JC	0.3	A6	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações, que transitaram do ex- DPA
JC	0.3	A8	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.4	AGI	0.6	A1.2.1	

Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional
Indicador	Tempo medio de resposta a pedidos de apoio de utilizadores
Fórmula	[(Tempo médio de resposta a pedidos entrados de IQC no ano em curso excluído os tempos do II,IP * Nº pedidos entrados de IQC)+(tempo médio de resposta a pedidos entrados de PA no ano em curso excluído os tempos do II,IP * Nº pedidos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Fátima Fernandes

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25	20	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.4	AGI	0.6	A1.2.2	

Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional
Indicador	% anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional
Fórmula	[(% de resolução de pedidos de IQC* Nº pedidos entrados IQC)+(% de resolução de pedidos de PA* Nº pedidos entrados PA)+(% de resolução de pedidos de DS* Nº pedidos entrados DS)+(% de resolução de pedidos de AE* Nº pedidos entrados

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Fátima Fernandes

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	73%	80%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.4	JC	0.3	I1	

Assegurar os níveis de serviço internos

Designação	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
Indicador	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)
Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ana Simões Correia

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	60%	65%	108
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	A6	

Designação	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações, que transitaram do ex- DPA
Indicador	N.º de Recursos Hierárquicos transitaram do ex-DPA concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)
Fórmula	N.º de Recursos Hierárquicos transitaram do ex-DPA concluídos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Ana Simões Correia

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	250	300	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
JC	0.3	A8	

Designação	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos
Indicador	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)
Fórmula	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Ana Simões Correia

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	250	300	120
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4 A4.2	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de processos concluídos no prazo definido (Ref ISS, IP : 52 dias úteis Ref. CDist: 36 dias úteis)
Fórmula	(N.º processos concluídos no prazo definido/N.º total de processos concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Elisabete Mateus

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	106
Aveiro	90%	95%	106
Beja	90%	95%	106
Braga	90%	95%	106
Bragança	90%	95%	106
Castelo Branco	90%	95%	106
Coimbra	90%	95%	106
Évora	90%	95%	106
Faro	90%	95%	106
Guarda	90%	95%	106
Leiria	90%	95%	106
Lisboa	90%	95%	106
Portalegre	90%	95%	106
Porto	90%	95%	106
Santarém	90%	95%	106
Setúbal	90%	95%	106
Viana do Castelo	90%	95%	106
Vila Real	90%	95%	106
Viseu	90%	95%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.1	A3	

Designação	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido
Indicador	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)
Fórmula	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Nº Total de Pedidos de Fundo de Socorro Social) *100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ricardo Belo

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	97%	100%	103
Aveiro	97%	100%	103
Beja	97%	100%	103
Braga	97%	100%	103
Bragança	97%	100%	103
Castelo Branco	97%	100%	103
Coimbra	97%	100%	103
Évora	97%	100%	103
Faro	97%	100%	103
Guarda	97%	100%	103
Leiria	97%	100%	103
Lisboa	97%	100%	103
Portalegre	97%	100%	103
Porto	97%	100%	103
Santarém	97%	100%	103
Setúbal	97%	100%	103
Viana do Castelo	97%	100%	103
Vila Real	97%	100%	103
Viseu	97%	100%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	3.6	A8.3	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Social a pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Social no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)
Fórmula	(N.º pareceres concluídos no prazo definido/N.º total de processos concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Paulo Santos

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A1.1	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pela Área Financeira a pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de pareceres emitidos na Área Financeira no prazo definido. (Ref.: 20 dias úteis)
Fórmula	(N.º pareceres concluídos no prazo definido./N.º total de processos concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Susana Pinto

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	95%	98%	103
Aveiro	95%	98%	103
Beja	95%	98%	103
Braga	95%	98%	103
Bragança	95%	98%	103
Castelo Branco	95%	98%	103
Coimbra	95%	98%	103
Évora	95%	98%	103
Faro	95%	98%	103
Guarda	95%	98%	103
Leiria	95%	98%	103
Lisboa	95%	98%	103
Portalegre	95%	98%	103
Porto	95%	98%	103
Santarém	95%	98%	103
Setúbal	95%	98%	103
Viana do Castelo	95%	98%	103
Vila Real	95%	98%	103
Viseu	95%	98%	103
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.5

Otimizar os processos do ISS,IP

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	3.3	I1	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
AQGR	0.4	I1	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1
AQGR	0.5	A2	Realizar ações de auditoria
GCF	0.5	A4	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira
RH	0.6	I1	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.5	APO	3.3	I1	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
Indicador	N.º de documentação eliminada
Fórmula	N.º de documentos eliminados

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Januário Rodrigues		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	42.170.004	50.233.236	119
Aveiro	1.933.792	2.041.225	106
Beja	1.007.635	1.343.513	133
Braga	2.000.000	2.500.000	125
Bragança	600.000	675.000	113
Castelo Branco	1.060.000	1.080.000	102
Coimbra	425.697	446.982	105
Évora	50.000	75.000	150
Faro	450.000	550.000	122
Guarda	262.875	292.084	111
Leiria	600.000	650.000	108
Lisboa	n.a.	n.a.	n.a.
Portalegre	420.000	445.000	106
Porto	4.260.000	5.112.000	120
Santarém	600.000	747.430	125
Setúbal	1.200.000	1.400.000	117
Viana do Castelo	n.a.	n.a.	n.a.
Vila Real	1.000.000	1.250.000	125
Viseu	1.300.000	1.625.000	125
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	25.000.000	30.000.000	120

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.5	AQGR	0.4	I1	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1
Indicador	% ações de auditoria acompanhadas
Fórmula	N.º de ações acompanhadas / N.º de ações a acompanhar * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	100%	111
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.5	AQGR	0.5	A2	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Realizar ações de auditoria
Indicador	Grau de concretização das ações
Fórmula	N.º de auditorias realizadas / n.º de acompanhamentos determinado * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Conceição Ferraz		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	110%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	
5.5	**Otimizar os processos do ISS,IP**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
GCF	0.5	A4	

Designação	Assegurar o acompanhamento local às IPSS, numa vertente financeira
Indicador	Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira
Fórmula	Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Susana Pinto

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	216	432	200
Aveiro	12	24	200
Beja	12	24	200
Braga	12	24	200
Bragança	12	24	200
Castelo Branco	12	24	200
Coimbra	12	24	200
Évora	12	24	200
Faro	12	24	200
Guarda	12	24	200
Leiria	12	24	200
Lisboa	12	24	200
Portalegre	12	24	200
Porto	12	24	200
Santarém	12	24	200
Setúbal	12	24	200
Viana do Castelo	12	24	200
Vila Real	12	24	200
Viseu	12	24	200
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
5.5	**Otimizar os processos do ISS,IP**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.6	I1	

Designação	Assegurar o cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos de recursos humanos
Indicador	% de pareceres e informações emitidos dentro do prazo de 45 dias úteis
Fórmula	(N.º de pareceres e informações de recursos humanos emitidos dentro do prazo definido / N.º de pareceres e informações de recursos humanos emitidos)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Alice Oliveira

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	95%	112
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.6

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
AGI	**0.1**	**A2.3**	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados
AGI	**0.6**	**A3.1**	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso
AGI	**0.6**	**A3.2**	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.6	AGI	0.1	A2.3	

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Designação	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados
Indicador	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos
Fórmula	(Somatório do nº dias de execução dos projetos / Somatório do nº de dias planeado)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	tir da data de arranqu

Responsável	Carlos Pereira

PPRCIC	X	PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	100%	90%	110
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.6	AGI	0.6	A3.1	

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Designação	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso
Indicador	Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos
Fórmula	Somatório do nº de dias úteis entre pedidos recebidos e respostas enviadas / Nº total pedidos *100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Carlos Pereira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	110%	80%	127
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.6	AGI	0.6	A3.2	

Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

Designação	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos
Indicador	Taxa de resolução de pedidos de acesso
Fórmula	Nº de Pedidos Concluídos / (Nº de Pedidos Entrados + Nº de Pedidos Pendentes mês anterior) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Carlos Pereira

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	85%	95%	112
Aveiro			
Beja			
Braga			
Bragança			
Castelo Branco			
Coimbra			
Évora			
Faro			
Guarda			
Leiria			
Lisboa			
Portalegre			
Porto			
Santarém			
Setúbal			
Viana do Castelo			
Vila Real			
Viseu			
CNP			
Serviço Central /Serviços Comuns			

OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

Requisito de Negócio 5.7

Racionalização de recursos

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
APO	**0.3**	**A3**	Redução do valor das rendas

RN	
5.7	**Racionalização de recursos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
APO	0.3	A3	

Designação	Redução do valor das rendas
Indicador	Taxa de redução do custo de arrendamento
Fórmula	[-(Valor de arrendamento no periodo / Valor de arrendamento no período homólogo do ano anterior -1)]* 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Rui Tavares

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	13%	14%	108
Aveiro	5%	6%	120
Beja	n.a.	n.a.	n.a.
Braga	n.a.	n.a.	n.a.
Bragança	13%	14%	108
Castelo Branco	n.a.	n.a.	n.a.
Coimbra	7%	8%	114
Évora	1%	2%	200
Faro	n.a	1%	n.a
Guarda	37%	38%	103
Leiria	n.a	n.a.	n.a
Lisboa	3%	4%	133
Portalegre	22%	23%	105
Porto	18%	19%	106
Santarém	14%	15%	107
Setúbal	6%	7%	117
Viana do Castelo	77%	78%	101
Vila Real	n.a.	n.a.	n.a.
Viseu	10%	11%	110
CNP	n.a.	n.a.	n.a.
Serviço Central /Serviços Comuns	74%	75%	101

Anexo 2
Estrutura orgânica

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Conselho de Apoio para os Assuntos de Proteção Contra os Riscos Profissionais

Conselho Consultivo

Conselho Médico

Fiscal Único

Conselho Diretivo

Presidente | Ana Clara Birrento
Vice Presidente | Jorge Campino
Vogais | Luís Monteiro e Paulo Ferreira

Serviços Centrais

Departamento de Prestações e Contribuições
Diretor
Paulo Sérgio Roma Nunes

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente
Diretora
Filomena Marta Leandro Gonçalo

Departamento de Desenvolvimento Social e Programas
Diretor
-

Departamento de Fiscalização
Diretora
Zélia Maria da Silva Brito

Departamento de Proteção Contra os Riscos Profissionais
Diretor
Francisco António do Nascimento Marques

Departamento de Recursos Humanos
Diretor
Abílio Marcelo Marinho de Castro

Departamento de Gestão e Controlo Financeiro
Diretora
Aida Maria Pereira da Costa

Departamento de Administração, Património e Obras
Diretora
Susana Fernanda da Silva Pereira Moreira Veigas

Gabinete de Planeamento e Estratégia
Diretora
Elisabete Maria Rodrigues Mateus

Gabinete de Análise e Gestão da Informação
Diretor
Jorge Manuel Rodrigues Cardoso

Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
Diretora
Maria da Conceição e Sá Duarte Ribeiro Ferraz

Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso
Diretora
Ana Isabel Simões Alves Correia

Centros Distritais

Centro Distrital de Aveiro
Diretor
Rui Miguel Rocha da Cruz

Centro Distrital de Beja
Diretora
Helena Maria Fernandes Branquinho Morgado Barreto

Centro Distrital de Braga
Diretor
Rui Miguel Meira Barreira

Centro Distrital de Bragança
Diretor
Martinho Eduardo Nascimento

Centro Distrital de Castelo Branco
Diretor
António de Melo Bernardo

Centro Distrital de Coimbra
Diretor
Ramiro Ferreira Miranda

Centro Distrital de Évora
Diretora
Sónia Cristina Silva dos Ramos

Centro Distrital de Faro
Diretora
Ofélia Isabel Andrés da Conceição Ramos

Centro Distrital da Guarda
Diretor
Jacinto Dias

Centro Distrital de Leiria
Diretora
Maria do Céu Costa Bogalho Mendes

Centro Distrital de Lisboa
Diretora | Maria Fernanda Fitas Cordeiro Henriques
Diretora Adjunta | - - - - -

Centro Distrital de Portalegre
Diretor
João Carlos Vintém Laranjo

Centro Distrital do Porto
Diretor | —
Diretor Adjunto | Ângelo Augusto Santos Oliveira

Centro Distrital de Santarém
Diretor
Tiago de Sampaio e Melo Marques Leite

Centro Distrital de Setúbal
Diretor
-

Centro Distrital de Viana do Castelo
Diretor
José Paulo Coelho do Orfão

Centro Distrital de Vila Real
Diretor
José Augusto Fernandes Barroso Borges Rebelo

Centro Distrital de Viseu
Diretor
Armindo Telmo Antunes Ferreira

Centro Nacional de Pensões

Diretora | Maria Amélia de Jesus Santos
Diretora Adjunta | Maria de Fátima Rodrigues Vieira

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012 de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberação n.º 121/12 de 18 de setembro, n.º 219/12 de 30 de outubro, n.º 60/14 de 26 de março, n.º 66/15 de 7 de abril, n.º 163/2015 de 23 de julho;

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Aveiro

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Aveiro

Diretor
Rui Miguel Rocha da Cruz

Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor
Manuel Augusto Simões Ruivo

Núcleo de Identificação e Qualificação
Diretora
Sandra Isabel Martins Paiva

- **Equipa de Inscrição, Enquadramento e Incentivos**
  Chefe
  Sara Alexandra Gonçalves Catalão

Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade
Diretora
Maria da Graça Raposeiro Morais

- **Equipa de Prestações de Solidariedade**
  Chefe
  Paula Cristina Santos Pinto
- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
  Chefe
  Maria Madalena Pereira Félix

Núcleo de Remunerações e Contribuições
Diretor
Pedro José Pereira Diegues de Carvalho

- **Setor Gestor do Contribuinte**
  Chefe
  Sílvia Saraiva Carvalho Martins
- **Equipa de Contas Correntes**
  Chefe
  Paula Cristina Zingalho Belchior

Núcleo de Prestações Previdenciais
Diretora
Cristina Maria Tenreiro Ferreira

- **Equipa de Desemprego e Lay Off**
  Chefe
  João Pedro Marques Ferreira Lucas

Núcleo de Prestação de Doença e Outras
Diretora
Áurea Maria Neto Dias

- **Equipa de Doença e Parentalidade**
  Chefe
  Alexandra Pinho Costa
- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Maria de Fátima Fernandes Ferreira

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretor
Rui Manuel Ferreira Monteiro

Núcleo de Respostas Sociais
Diretora
Maria Margarida Pinto Matias Condesso Torres Menezes

Núcleo de Intervenção Social
Diretor
Hélder Manuel Soares Custódio Santos

- **Setor de Atendimento e Acompanhamento Social 1**
  Chefe
  Maria Cristina Barreira Serpa Vasconcelos
- **Setor de Atendimento e Acompanhamento Social 2**
  Chefe
  Carla Maria Ferreira Peliz

Núcleo de Infância e Juventude
Diretora
Maria João Cravo Pereira Martins

- **Setor de Assessoria aos Tribunais**
  Chefe
  Maria José Xavier Pereira Melo Ferreira

Núcleo de Apoio a Programas
Diretora
Cláudia Maria Moutinho Teixeira Andrade

- **Setor de Apoio a Programas**
  Chefe
  António Gil Oliveira Conceição

Unidade de Apoio à Direção

Diretora
Graça Maria Castro Santos

Núcleo de Recursos Humanos
Diretora
Dina Maria Martins Balseiro

Núcleo de Administração Geral, Planeamento e Gestão de Informação
Diretor
João Manuel Neves de Sousa

- **Equipa de Gestão do Património, Planeamento e Informação**
  Chefe
  Elisabete Figueiredo Soares
- **Equipa de Expediente e Arquivo**
  Chefe
  Ana Paula Tavares Leal Fontes
- **Equipa de Contabilidade**
  Chefe
  Maria João Lopes Soares

Núcleo de Apoio Jurídico
Diretor
Carlos António Barroso Martins

- **Setor de Proteção Jurídica e Contraordenações**
  Chefe
  Elvira Maria Silva Fernandes

Núcleo de Gestão do Cliente
Diretora
Orquídea Maria Leal Santos

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Susana Maria Marques Faria Coitos

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

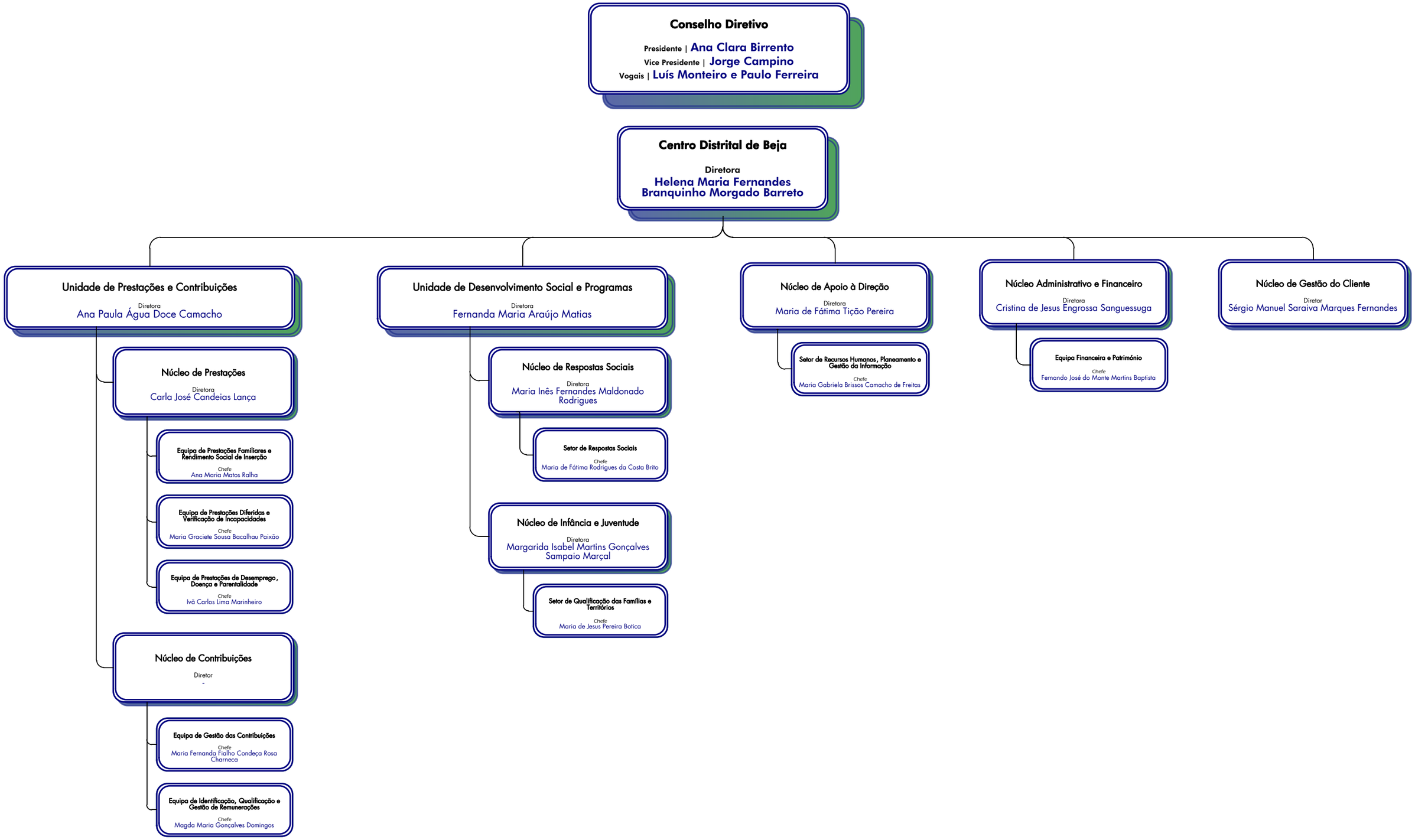
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 127/12 de 18 de setembro, n.º 145/12 de 18 de setembro, n.º 163/12 de 18 de setembro, n.º 225/12 de 8 de novembro, n.º 243/12 de 8 de novembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Beja



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

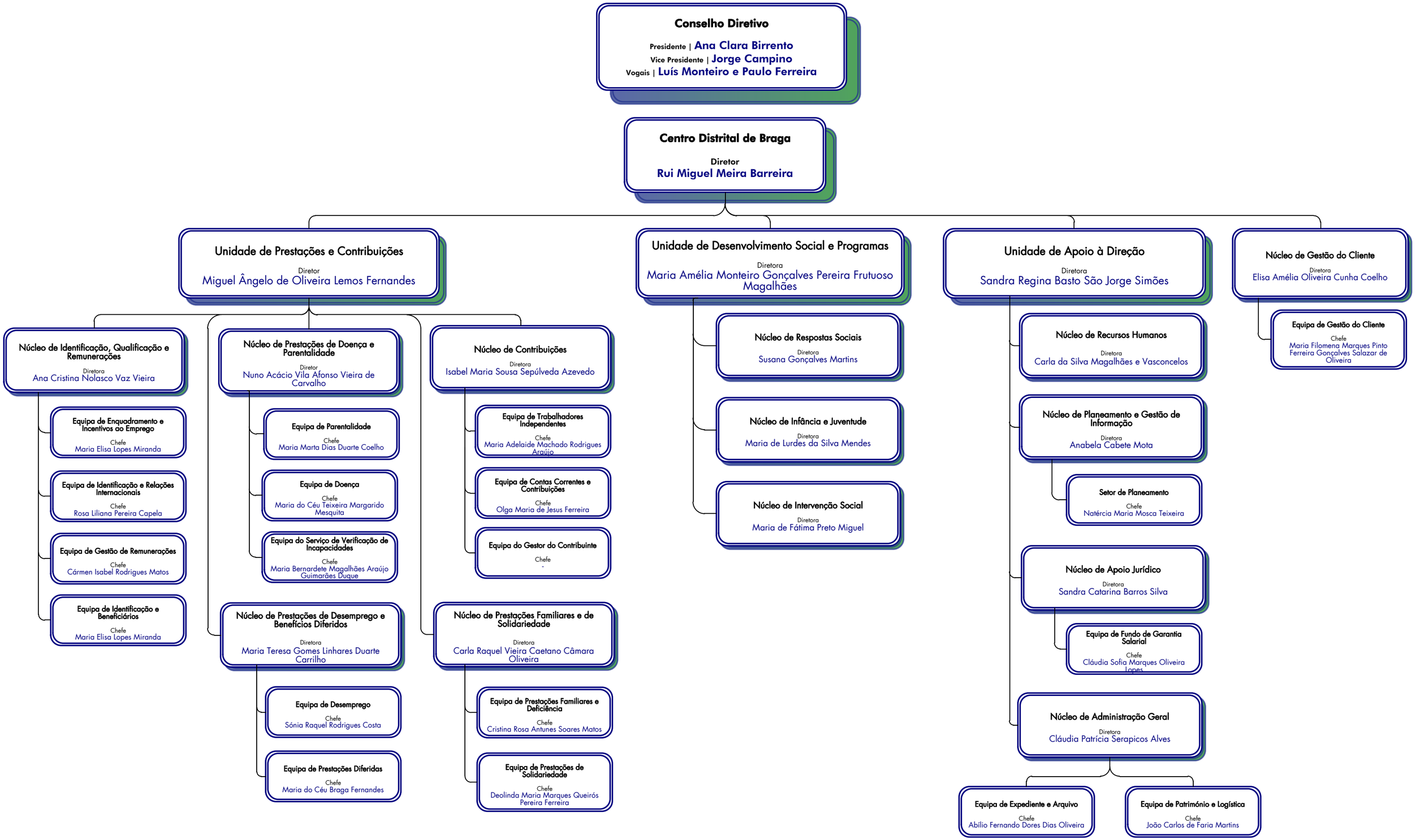
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 128/12 de 18 de setembro, n.º 146/12 de 18 de setembro, n.º 164/12 de 18 de setembro, n.º 222/12 de 6 de novembro, n.º 226/12 de 8 de novembro, n.º 244/12 de 8 de novembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Braga



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

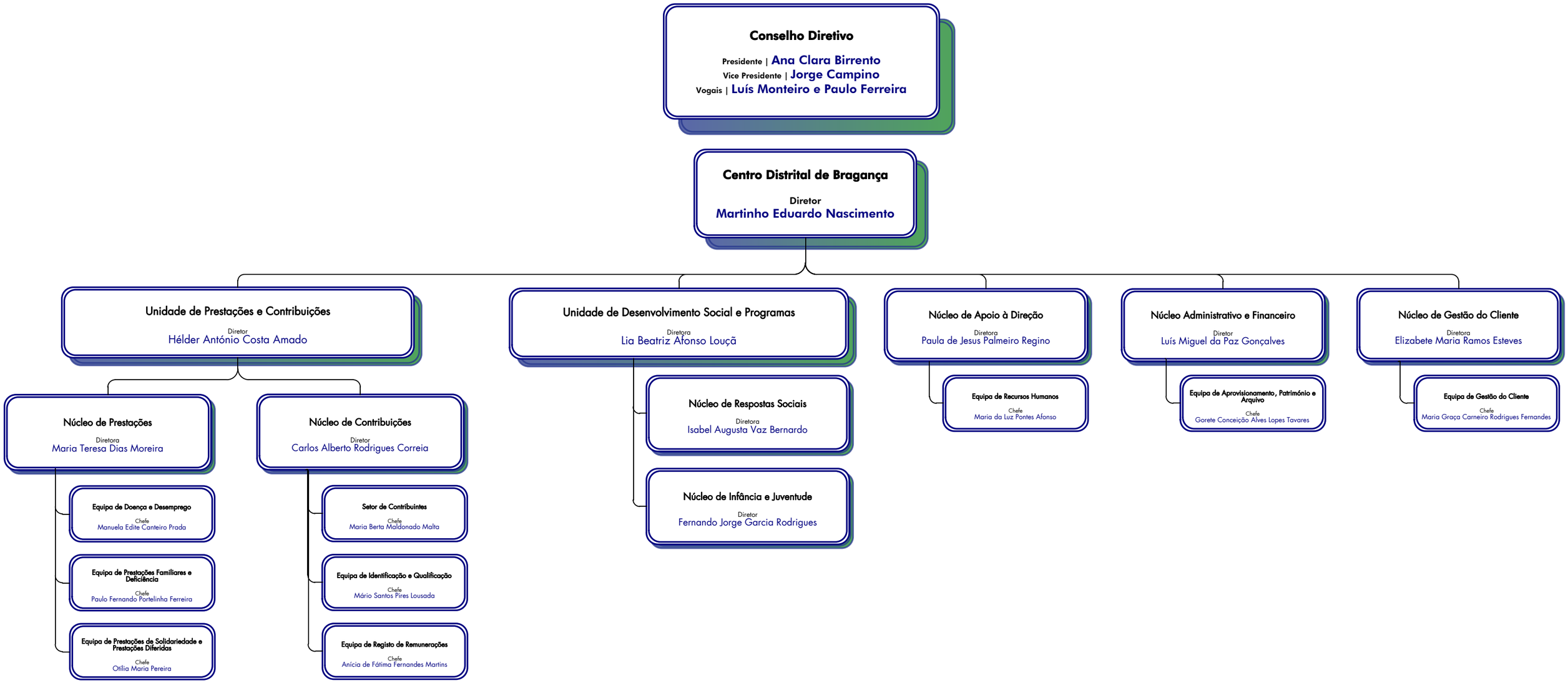
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 129/12 de 18 de setembro, n.º 147/12 de 18 de setembro, n.º 165/12 de 18 de setembro, n.º 227/12 de 8 de novembro, n.º 245/12 de 8 de novembro, n.º 052/13 de 14 de março, n.º 054/13 de 14 de março, n.º 90/14 de 14 de maio; n.º 206/2015 de 6 de outubro, n.º 207/2015 de 6 de outubro, n.º 220/15 de 17 de novembro, n.º 221/15 de 17 de novembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Bragança



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 130/12 de 18 de setembro, n.º 148/12 de 18 de setembro, n.º 166/12 de 18 de setembro, n.º 228/12 de 8 de novembro, n.º 246/12 de 8 de novembro, n.º 157/13 de 1 de outubro, n.º 158/13 de 1 de outubro, n.º 161/13 de 8 de outubro, n.º 183/14 de 9 de outubro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Castelo Branco

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Castelo Branco

Diretor
António de Melo Bernardo

Unidade de Prestações e Contribuições
Diretor
Luís Carlos Mendes Plácido

Núcleo de Prestações
Diretora
Maria Lopes Afonso dos Santos Coelho

- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
  Chefe
  Maria Elvira Barata Marcos Branco
- **Equipa de Prestações de Desemprego, Solidariedade e Pensões**
  Chefe
  António Joaquim Carvalho Pereira Nunes
- **Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Alda Maria Henrique Filipe

Núcleo de Contribuições
Diretor
Mapril Gouveia de Oliveira

- **Equipa de Identificação e Qualificação**
  Chefe
  Maria do Rosário Pires Carmona Morgado Mendes
- **Equipa de Histórico de Remunerações**
  Chefe
  Paulo Jorge Marques Silvestre
- **Equipa de Gestão de Contribuições**
  Chefe
  Paula Cristina Gonçalves Roque dos Santos

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretora
Verónica Cardoso Pedrosa

Núcleo de Respostas Sociais
Diretora
Patrícia Maria Muralha Martins Ventura

Núcleo de Infância e Juventude
Diretor
Nuno Miguel Correia Teixeira Maia

Núcleo de Apoio à Direção
Diretora
Ilda da Conceição Afonso Paixão Lucas

- **Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Chefe
  Ana Paula Pereira Birra
- **Equipa de Recursos Humanos**
  Chefe
  Américo Manuel Raposo Dias Diogo

Núcleo Administrativo e Financeiro
Diretora
Sara Cristina Gregório Soares

Núcleo de Gestão do Cliente
Diretora
Maria da Graça Monteiro Azevedo Nunes Valente

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Angelina Maria Cunha Mendes Figuinha

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 131/12 de 18 de setembro, n.º 149/12 de 18 de setembro, n.º 167/12 de 18 de setembro, n.º 229/12 de 8 de novembro, n.º 247/12 de 8 de novembro, n.º 155/13 de 24 de setembro, n.º 101/14 de 3 de junho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Coimbra

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Coimbra

Diretor
Ramiro Ferreira Miranda

- **Unidade de Prestações e Contribuições**
  Diretora
  Maria Arménia de Oliveira Campos Silva
  - **Núcleo de Contribuições**
    Diretor
    José António de Sousa Alves
    - **Setor de Gestão de Contribuições**
      Chefe
      Maria Manuela Barreto Sousa Correia Veloso
    - **Equipa de Conta Corrente**
      Chefe
      Emília Rosa dos Santos Salgueiro Gonçalves
  - **Núcleo de Prestações Previdenciais**
    Diretora
    Lídia Maria Gonçalves Lopes
    - **Equipa de Prestações de Desemprego**
      Chefe
      Cidália Maria Barreirinhas Reis
    - **Equipa de Prestações de Doença e Parentalidade**
      Chefe
      Marta Sofia Rodrigues Alves
    - **Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**
      Chefe
      Maria Helena Alves Soares Silva
  - **Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**
    Diretora
    Célia Maria Marques Pereira
    - **Equipa de Prestações de Proteção Familiar**
      Chefe
      Maria Conceição Nogueira Malça Mendes Morão
    - **Equipa de Prestações de Cidadania**
      Chefe
      Ângela Maria Gouveia Magalhães
  - **Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**
    Diretor
    Fernando Pompeu Lima e Veiga Santos Costa
    - **Equipa de Identificação e Qualificação**
      Chefe
      Cristina Isabel dos Santos Coimbra da Silva
    - **Equipa de Gestão de Remunerações**
      Chefe
      Vítor Manuel Abrantes Matos
- **Unidade de Desenvolvimento Social e Programas**
  Diretor
  José Manuel Rodrigues Maria
  - **Núcleo de Respostas Sociais**
    Diretora
    Susana Cristina Lopes Carvalho dos Santos Mourão
  - **Núcleo de Infância e Juventude**
    Diretora
    Maria Rosário Cruz Sousa Rainho Ataíde
    - **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais**
      Chefe
      Maria Helena Cunha Pires
  - **Núcleo de Intervenção Social**
    Diretora
    Ana Maria Marques de Carvalho
    - **Setor 1**
      Chefe
      Cláudia Maria Oliveira Reis
    - **Setor 2**
      Chefe
      José Ventura Lopes
- **Núcleo de Apoio à Direção**
  Diretor
  Pedro Miguel Viegas da Costa
- **Núcleo de Planeamento**
  Diretor
  Miguel Nuno Araújo Gomes
- **Núcleo Administrativo, Financeiro e de Recursos Humanos**
  Diretora
  Maria Alice da Costa Salgado da Cruz Ferreira
  - **Equipa de Administração e Património**
    Chefe
    João Eduardo Nascimento Teigão Martins de Almeida Toscano
  - **Equipa de Gestão Orçamental e Contabilidade**
    Chefe
    Vanda Maria Vilarinho Maciel
- **Núcleo de Apoio Jurídico**
  Diretora
  Cristina Maria Crisóstomo Valério
- **Núcleo de Gestão do Cliente**
  Diretora
  Maria Manuela Martins de Jesus

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 132/12 de 18 de setembro, n.º 150/12 de 18 de setembro, n.º 168/12 de 18 de setembro, n.º 230/12 de 8 de novembro, n.º 248/12 de 8 de novembro, n.º 297/12 de 6 de dezembro, n.º 298/12 de 6 de dezembro, n.º 095/13 de 3 de junho, n.º 114/14 de 11 de junho , n.º 115/14 de 11 de junho, n.º 116/14 de 11 de junho, n.º 155/14 de 5 de agosto, n.º 191/14 de 29 de outubro, n.º 70/2015 de 7 de abril, n.º 71/2015 de 7 de abril

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Évora

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Évora

Diretora
Sónia Cristina Silva dos Ramos

- **Unidade de Prestações e Contribuições**
  Diretor
  Carlos Alberto Fiche da Silva
  - **Núcleo de Prestações**
    Diretora
    Helena Margarida Valadas Granadeiro
    - **Equipa de Prestações do Sistema Previdencial**
      Chefe
      Ana Maria Meira Póvoas
    - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
      Chefe
      José Francisco Constantino Ribeiro
    - **Equipa de Outras Prestações**
      Chefe
      Isabel Maria Carrasquinho Romaneiro
  - **Núcleo de Contribuições**
    Diretora
    Elisabete Cristina Valente Martins Paiva
    - **Equipa de Gestão de Remunerações**
      Chefe
      Maria Dulce Caldeira Almas
    - **Equipa de Identificação e Qualificação**
      Chefe
      Ana Delfina Leal Granjeia Costa
- **Unidade de Desenvolvimento Social e Programas**
  Diretora
  Célia Maria Cachapim Ramalho
  - **Núcleo de Respostas Sociais**
    Diretora
    Elsa Cristina Rodrigues Madeira da Rocha
    - **Setor de Qualificação e Territórios**
      Chefe
      Ana Isabel Bragança dos Santos Reis
  - **Núcleo de Infância e Juventude**
    Diretora
    Maria Antónia David
- **Núcleo de Apoio à Direção**
  Diretora
  Paula Alexandra Peças Pereira Gamboa Vicente
  - **Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
    Chefe
    Sandra Cristina Guerra Mendes Semião
  - **Setor de Apoio Especializado**
    Chefe
    Maria Leonor Faustino Banha Pavia
- **Núcleo Administrativo e Financeiro**
  Diretor
  José Luís Fialho Duarte Banha
  - **Equipa de Apoio Geral**
    Chefe
    Paulo Manuel Graça Lourenço
- **Núcleo de Gestão do Cliente**
  Diretora
  Elsa Sofia Ramos Silva Santos

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

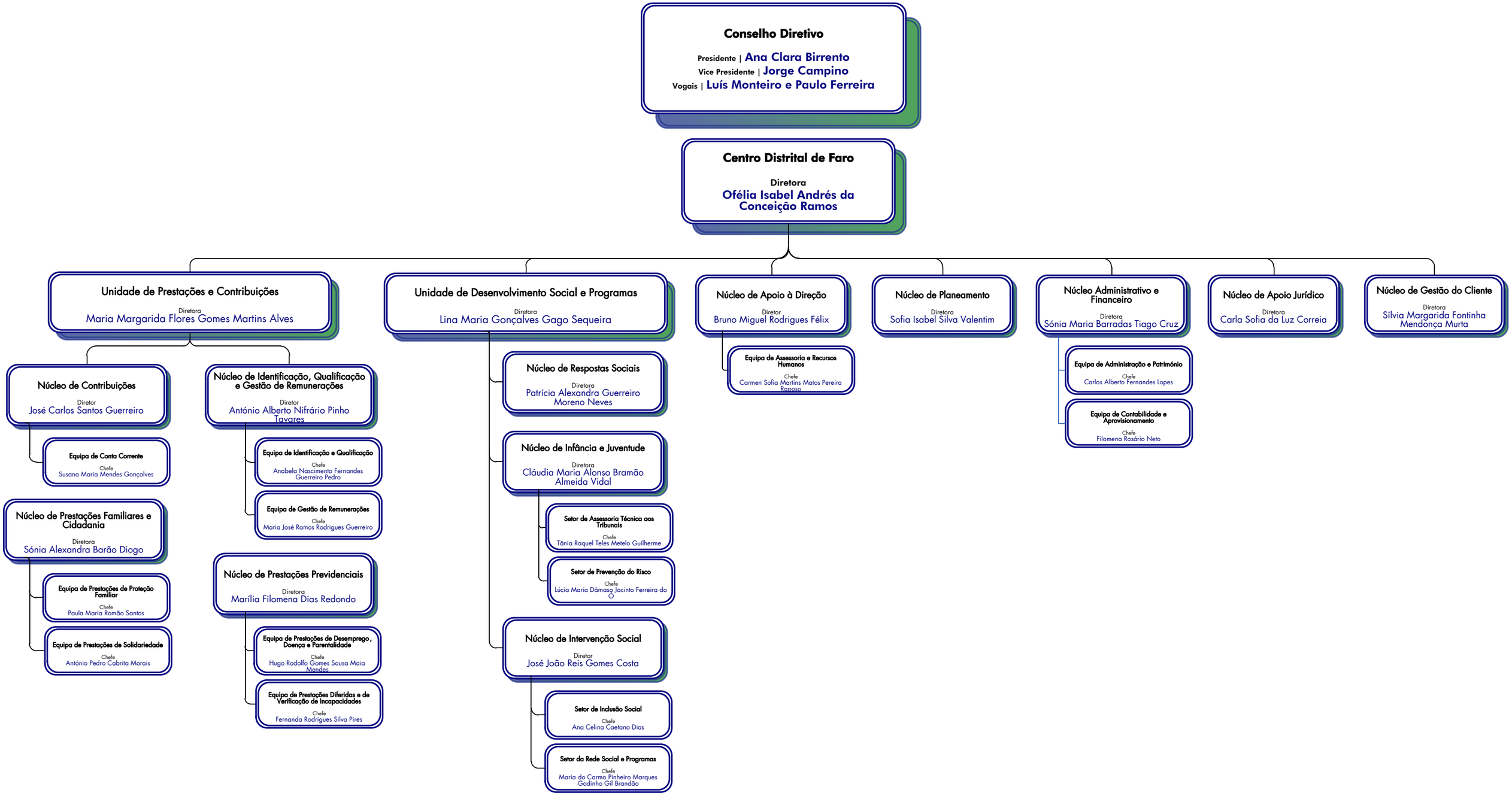
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 133/12 de 18 de setembro, n.º 151/12 de 18 de setembro, n.º 169/12 de 18 de setembro, n.º 231/12 de 8 de novembro, n.º 249/12 de 8 de novembro, n.º 017/13 de 15 de janeiro, n.º 72/15 de 7 de abril, n.º 198/15 de 9 de setembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Faro



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

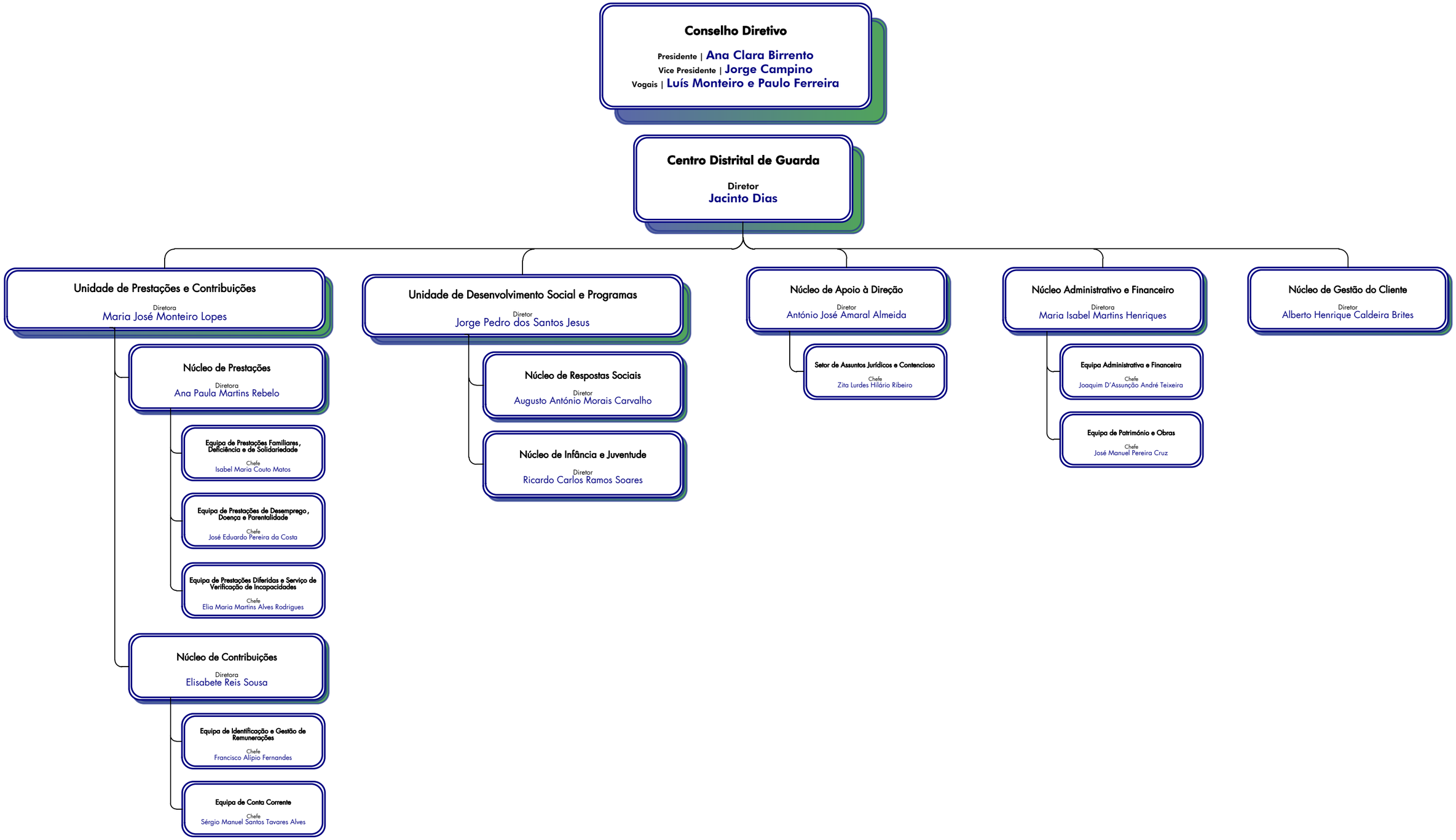
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 134/12 de 18 de setembro, n.º 152/12 de 18 de setembro, n.º 170/12 de 18 de setembro, n.º 232/12 de 8 de novembro, n.º 250/12 de 8 de novembro; n.º 71/14 de 9 de abril; n.º 72/14 de 9 de abril; n.º 73/14 de 9 de abril; 117/14 de 11 de junho; 123/14 de 17 de junho; 132/14 de 1 de julho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Guarda



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

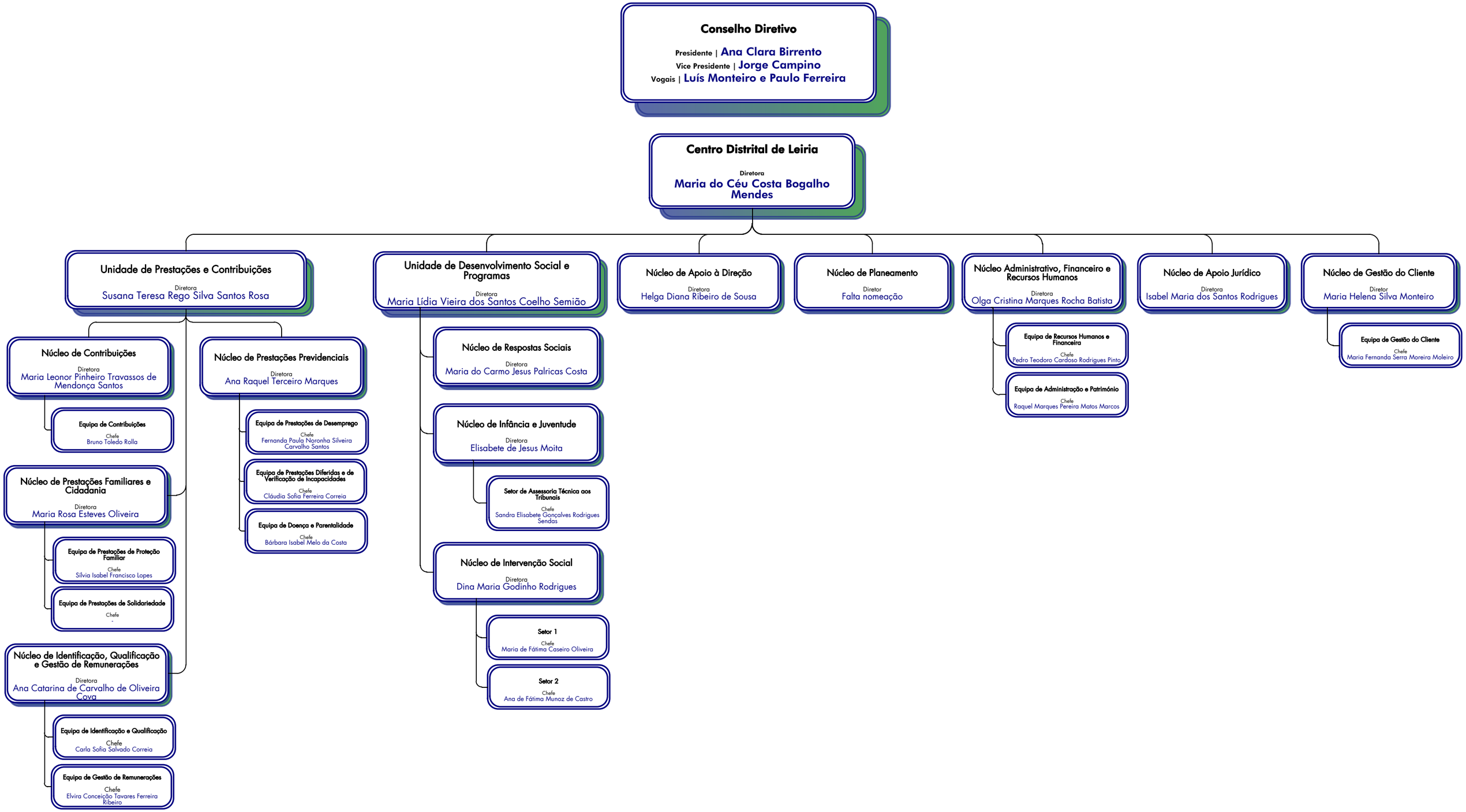
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 135/12 de 18 de setembro, n.º 153/12 de 18 de setembro, n.º 171/12 de 18 de setembro, n.º 233/12 de 8 de novembro, n.º 251/12 de 8 de novembro, n.º 081/14 de 22 de abril, n.º 118/14 de 11 de junho, n.º 119/14 de 11 de junho, n.º 133/14 de 1 de julho, n.º 134/14 de 1 de julho, n.º 78/2015 de 7 de abril

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Leiria



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 136/12 de 18 de setembro, n.º 154/12 de 18 de setembro, n.º 172/12 de 18 de setembro, n.º 234/12 de 8 de novembro, n.º 252/12 de 8 de novembro, n.º 118/13 de 27 de junho, n.º 166/13 de 15 de outubro; n.º 177/13 de 29 de outubro; n.º 219/14 de 25 de novembro, n.º 79/2015 de 7 de abril, n.º 80/2015 de 7 de abril, n.º 81/2015 de 7 de abril, n.º 99/2015 de 14 de abril

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Lisboa

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Lisboa

Diretora | **Maria Fernanda Fitas Cordeiro Henriques Tomás**
Diretora Adjunta | **- - - - -**

Unidade de Prestações
Diretora
Maria de Lurdes Ramos Emídio

- **Equipa de Prestações Diferidas** — Chefe: Abílio José Silva Pais Mamede
- **Núcleo de Prestações Familiares** — Diretora: Sofia Alexandra Gavancha Santos Almeida
  - **Equipa de Prestações Familiares 1** — Chefe: Teresa Margarida Lampreia Palma Cruz
  - **Equipa de Prestações Familiares 2** — Chefe: Isabel Maria Azevedo dos Santos Roxo Cruz
- **Núcleo de Prestações de Desemprego** — Diretora: Áurea Maria Almeida Silva
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 1** — Chefe: Maria Clotilde Ribeiro Folgado
  - **Equipa de Prestações de Desemprego 2** — Chefe: Maria Gabriela Abrantes Serrano Santos
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade** — Diretora: Sónia Cristina Fernandes Baltazar da Costa
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade** — Chefe: Luís Miguel Matos Caldeira
- **Núcleo de Prestações de Doença e Incapacidades** — Diretora: Maria de Fátima Lopes Coelho
  - **Equipa de Prestações de Doença** — Chefe: Elsa Maria Aleixo Marcelino
  - **Equipa de Prestações de Parentalidade** — Chefe: Ana Rosa Ferreira Henriques Fortunato
  - **Equipa de Verificação de Incapacidades** — Chefe: Maria de Jesus Conde Búzio

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Diretora
Gabriela Barradas Tavares Crisóstomo Real

- **Núcleo de Identificação e Qualificação** — Diretora: Ana Margarida Roque Pereira Abegão
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Coletivas** — Chefe: Alberto Cruz Ferreira
  - **Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Singulares** — Chefe: Maria Natália Simões Costa Sousa Ribeiro
  - **Equipa de Incentivos ao Emprego** — Chefe: Helena Maria Leal Oliveira
- **Núcleo de Remunerações** — Diretor: Rui Jorge Tavares Santos
  - **Equipa de Gestão de Remunerações 1** — Chefe: Vitor Manuel Pereira Carvalho Chasqueira
  - **Equipa de Gestão de Remunerações 2** — Chefe: Maria São José Ataíde Nogueira Ramos Pereira Silva
  - **Equipa de Histórico de Remunerações** — Chefe: Maria Helena Santos Barata
- **Núcleo de Enquadramentos Especiais** — Diretora: Linda Vanessa Nunes Massi Serra
  - **Setor de Instrumentos Internacionais** — Chefe: Amal Sbai Oliveira
  - **Equipa de Enquadramentos Especiais** — Chefe: Maria Alice Aires Tirano Ventura
- **Núcleo de Contribuições** — Diretor: Nuno Ricardo Chaves Gonçalves
  - **Equipa de Cobranças de Entidades Empregadoras** — Chefe: Ana Paula Silva Carvalho
  - **Equipa de Cobranças de Trabalhadores Independentes** — Chefe: Gracinda Assunção Ferreira Tavares
- **Núcleo de Gestão da Dívida** — Diretora: Cláudia Sofia Pereira Góis Martins
  - **Setor do Gestor do Contribuinte** — Chefe: Deolinda Susana Pereira Valério

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretor
Paulo Gumercindo Santos Alves

- **Núcleo de Respostas Sociais** — Diretora: Isabel Maria Cabido Simões Gomes
  - **Setor de Cooperação e Licenciamento** — Chefe: Maria Manuela Almeida Correia
- **Núcleo de Infância e Juventude** — Diretor: Luís Miguel Cordeiro Henrique Pratas
  - **Setor de Apoio Técnico à Criança e à Família** — Chefe: Elizabete Gaspar Di Paolo
- **Núcleo de Intervenção Social** — Diretora: Lucinda Margarida Monteiro Pereira
  - **Setor de Atendimento/Emergência Social** — Chefe: Milena Patrícia Sousa Martins
- **Núcleo de Apoio a Programas** — Diretora: Maria Manuela Almeida Correia
- **Setor de Amadora/Lisboa** — Chefe: Susana Isabel Santos Nogueira
- **Setor de Loures/Odivelas** — Chefe: Teresa Margarida Fernandes Henriques
- **Setor de Mafra/Torres Vedras** — Chefe: Cidália Dores Lopes Soares
- **Setor de Vila Franca de Xira** — Chefe: Teresa Cristina Oliveira Silva Teixeira
- **Setor de Sintra** — Chefe: Susana Isabel Duarte Galvão Marreiros Viana
- **Setor de Oeiras/Cascais** — Chefe: Isabel Santos Almeida
- **Equipa de Processamentos de Ação Social** — Chefe: Carla Maria Salgueiro Monteiro

Unidade de Apoio à Direção
Diretor
Nuno Miguel dos Santos Silva

- **Núcleo de Recursos Humanos** — Diretora: Ana Cristina Ferreira Ramos Ferreira
- **Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso** — Diretora: Sandra Cruz Leitão
  - **Setor de Apoio Judiciário e Contraordenações** — Chefe: Ana Maria Leal Taboas
  - **Equipa de Fundo de Garantia Salarial** — Chefe: Célia Maria Crispim Feliciano Santiago
  - **Equipa de Apoio Técnico** — Chefe: Maria Assunção Gomes Santos
- **Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação** — Diretora: Maria Alice dos Santos Nunes
- **Núcleo de Gestão do Cliente** — Diretora: Maria João Cardoso Ribeiro Delgado do Nascimento
- **Núcleo de Administração Geral** — Diretora: Susana Marina Baptista de Freitas
  - **Equipa de Expediente Areeiro e EUA** — Chefe: Susana Paula Ferreira da Cunha Gonçalves

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

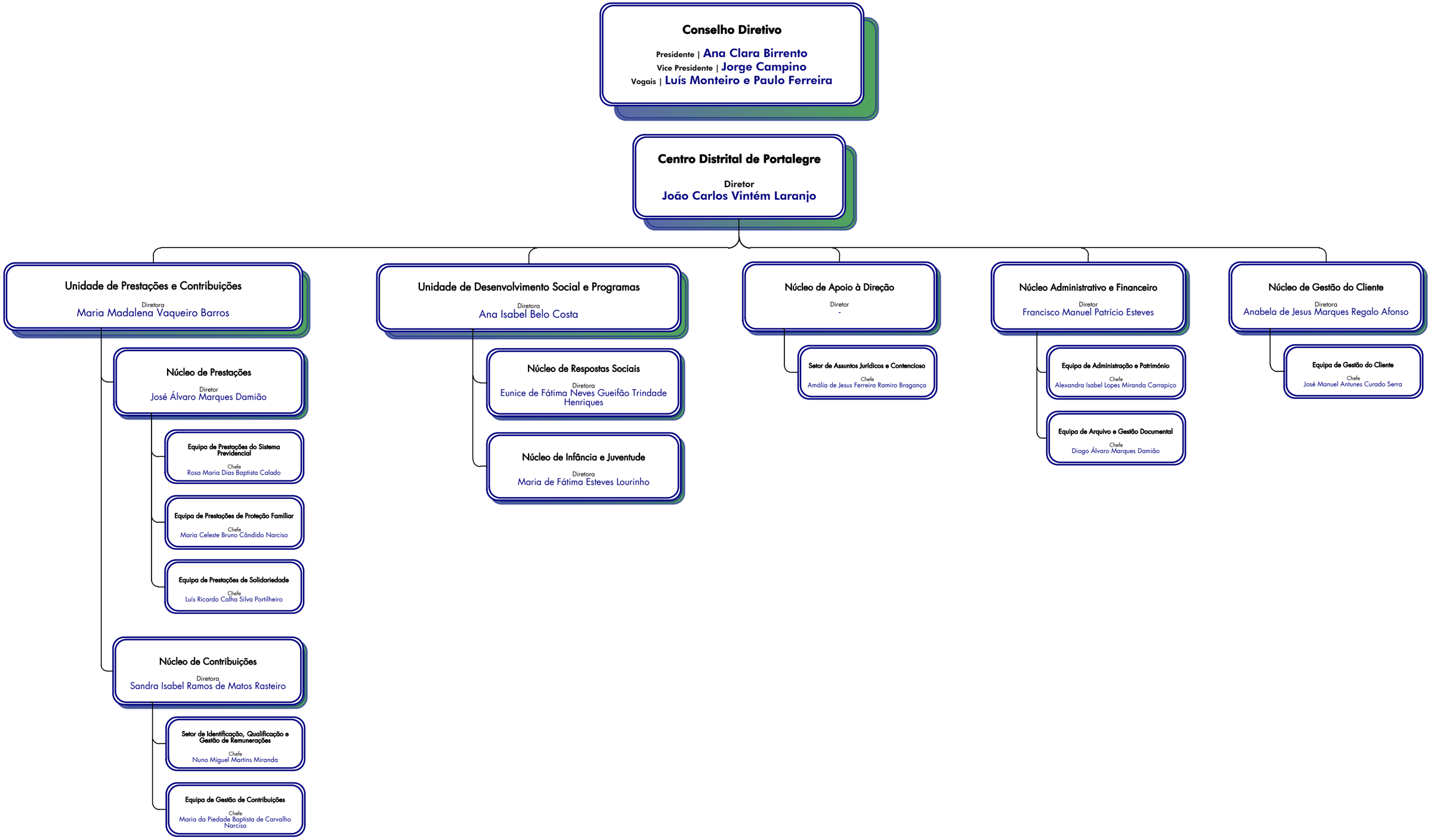
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 137/12 de 18 de setembro, n.º 155/12 de 18 de setembro, n.º 173/12 de 18 de setembro, n.º 235/12 de 8 de novembro, n.º 253/12 de 8 de novembro, n.º 116/13 de 27 de junho, n.º 117/13 de 27 de junho, n.º 038/14 de 11 de fevereiro, n.º 039/14 de 11 de fevereiro, n.º 104/14 de 3 de junho, 105/14 de 3 de junho, n.º 124/14 de 24 de junho, n.º 53/15 de 10 de março, n.º 82/15 de 7 de abril, n.º 83/15 de 7 de abril, n.º 101/15 de 14 de abril, n.º 102/15 de 14 de abril, n.º 113/15 de 21 de abril, n.º 219/15 de 17 de novembro, n.º 232/15 de 24 de novembro, n.º 15/2016 de 3 de fevereiro, n.º 16/2016 de 3 de fevereiro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Portalegre



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 138/12 de 18 de setembro, n.º 156/12 de 18 de setembro, n.º 174/12 de 18 de setembro, n.º 236/12 de 8 de novembro, n.º 254/12 de 8 de novembro, n.º 229/15 de 01 de dezembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Porto

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Porto

Diretor | --------
Diretor Adjunto | **Ângelo Augusto Santos Oliveira**

Unidade de Prestações
Diretor
José Eduardo Esteves

- **Núcleo de Prestações Familiares**
  Diretora
  Sílvia do Amparo Lopes Ricardo
  - Equipa de Prestações Familiares 1
    Chefe
    Teresa Raquel Fraga Rodrigues Sousa
  - Equipa de Prestações Familiares 2
    Chefe
    Susana Isabel Alves Pinheiro Vieira
- **Núcleo de Prestações de Doença e Outras**
  Diretora
  Maria Teresa Esteves de Sousa Menezes
  - Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 1
    Chefe
    Bibiana Filipa Costa Freitas
  - Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 2
    Chefe
    Ricardo Manuel Gonçalves Serrano
- **Núcleo de Verificação de Incapacidades**
  Diretora
  Daniela Adriana Martins Gonçalves Dionísio
  - Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes
    Chefe
    Clementina Laura Ferreira Bastos
  - Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias
    Chefe
    Maria Amélia Silva Rodrigues Vilas Boas
- Setor de Apoio Técnico
  Chefe
  André Filipe Maia Raimundo
- **Núcleo de Prestações de Desemprego**
  Diretora
  Maia João Neno Escobar
  - Equipa de Prestações de Desemprego 1
    Chefe
    José Carlos Baptista Carvalho
  - Equipa de Prestações de Desemprego 2
    Chefe
    Sónia Cristina Teixeira Campos Castro
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade**
  Diretora
  Adília Maria Marques de Sousa
  - Equipa de Prestações de Solidariedade 1
    Chefe
    Maria Sameiro Carvalho Coutinho Ferreira
  - Equipa de Prestações de Solidariedade 2
    Chefe
    Sílvia Maria Pavão dos Santos

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Diretora
Diana Maria Pereira Bessa Lage

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Diretor
  Telmo Manuel Baltar Malheiro de Magalhães
  - Equipa de Enquadramentos de Regimes Especiais
    Chefe
    Susana Isabel Jesus Encarnação Gonçalves
  - Equipa de Identificação e Qualificação de TCO
    Chefe
    Paula Margarida Guedes da Costa Araújo
- **Núcleo de Remunerações**
  Diretora
  Altina Maria Rocha de Oliveira Silva Assunção
  - Equipa de Remunerações e Incentivos ao Emprego
    Chefe
    José Maria Carvalho Mota
  - Equipa de Remunerações e Histórico de Remunerações
    Chefe
    Norma Romana Martins Viana
- **Núcleo de Enquadramentos Especiais**
  Diretora
  Paula Teresa Boticas Carvalho Costa
  - Equipa de Enquadramentos Especiais
    Chefe
    Ricardo José Nunes Salazar
  - Setor de Relações Internacionais
    Chefe
    -
- Equipa de Apoio Técnico
  Chefe
  Sónia Isabel Sá Oliveira
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretora
  Maria Teresa Anselmo Carvalho Andrade
  - Equipa de Contas Correntes 1
    Chefe
    António José da Costa Teixeira
  - Equipa de Contas Correntes 2
    Chefe
    Filipe Manuel Neves Barata
- **Núcleo de Gestão da Dívida**
  Diretor
  Júlio Augusto Pires Quintela Coelho
  - Setor de Gestão da Dívida
    Chefe
    Nuno Miguel Borges Cardoso

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretor
Hugo Filipe Varela Correia Tavares

- Setor de Apoio Técnico
  Chefe
  Ana Maria Guedes Silva Cancela
- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretora
  Branca Cristina Martins
  - Setor da Cooperação e Estabelecimentos Lucrativos
    Chefe
    Alexandra Cristina Stuart de Vasconcelos de Martins Soares
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor
  Carlos António Silva Peixoto
  - Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais
    Chefe
    Maria Manuela Guedes Ferreira da Silva
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretora
  Maria Fátima Santos Ferreira Pinto
  - Setor 1
    Chefe
    Maria Manuela Ribeiro Ramos Figueira
  - Setor 2
    Chefe
    Judite Conceição Silva Regueiras
- **Núcleo de Apoio a Programas**
  Diretora
  Carla Maria Ribeiro Teixeira Silva Reis

Unidade de Apoio à Direção
Diretora
Dulce Maria Baptista Silvestre

- Equipa de Apoio Técnico
  Chefe
  Cremilde de Jesus Matos Costa
- **Núcleo de Recursos Humanos**
  Diretora
  Maria da Conceição Ribeiro Pereira da Costa Aleixo
  - Equipa de Administração de Pessoal
    Chefe
    Carla Sofia Rodrigues Sousa
- **Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Diretora
  Andreia Isabel Baía Dias da Silva Moutinho
  - Setor de Contencioso
    Chefe
    Pedro Miguel Noronha Lopes Dias
  - Setor de Apoio Judiciário
    Chefe
    Sílvia Pires Rebelo
  - Setor de Contra Ordenações
    Chefe
    Maria Julieta Sousa Pereira Castro Faria
- Equipa do Fundo de Garantia Salarial
  Chefe
  Elsa Cristina Madeira de Freitas
- **Núcleo de Administração Geral**
  Diretora
  Bárbara Sofia Gião Matos Santos Silva
  - Equipa de Compras, Logística e Património
    Chefe
    Aniete da Conceição Frende Félix
  - Equipa de Expediente, Arquivo, Microfilme e Centro Gráfico
    Chefe
    Nuno Fernando Freitas Dias Trindade da Rocha
- **Núcleo de Gestão do Cliente**
  Diretor
  José Pedro Seabra Ribeiro
  - Setor de Gestão do Cliente
    Chefe
    Tiago João Soares Flambó
  - Equipa de Coordenação dos Serviços Locais
    Chefe
    Deolinda Silva Correia

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

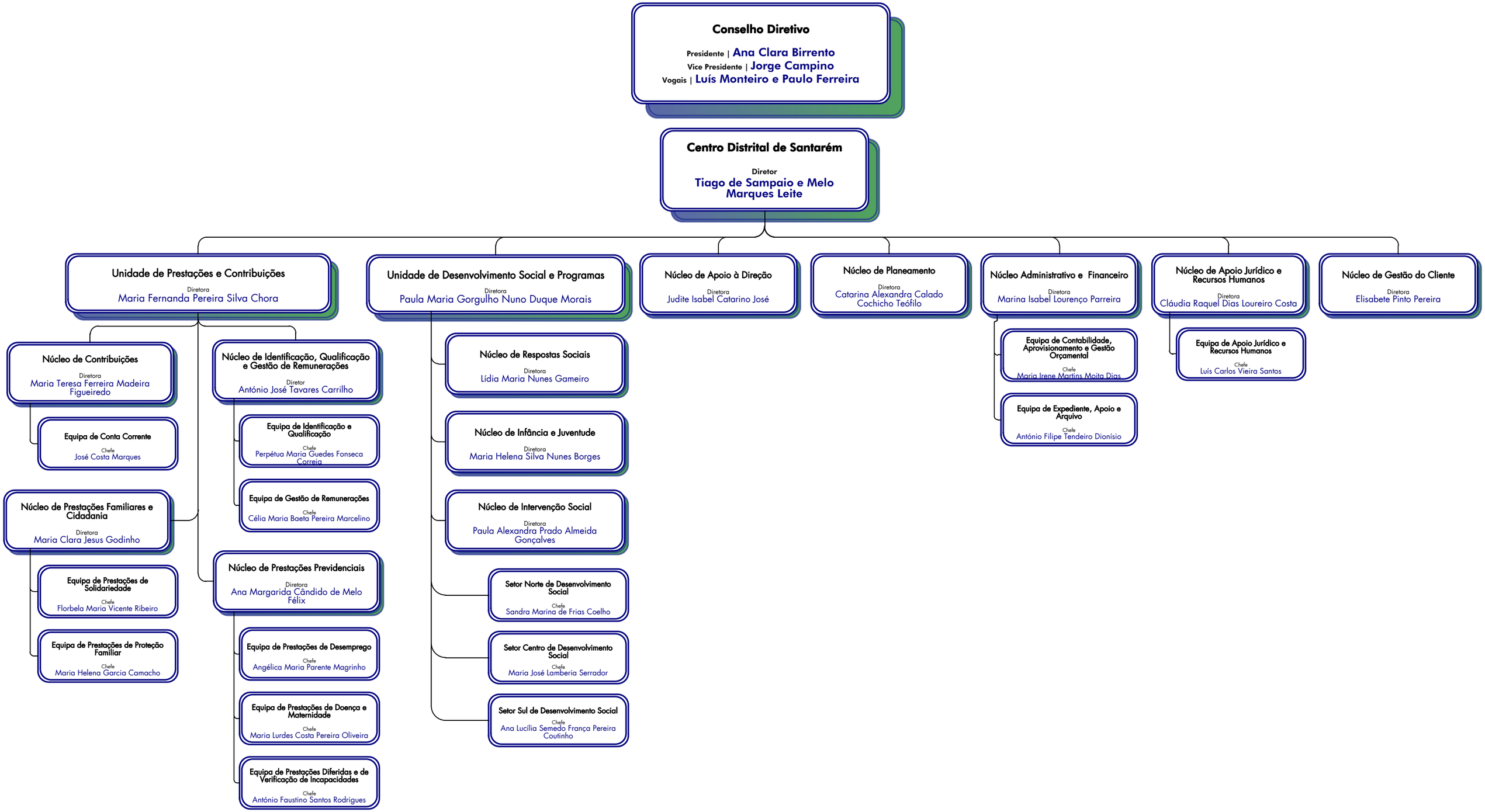
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 139/12 de 18 de setembro, n.º 157/12 de 18 de setembro, n.º 175/12 de 18 de setembro, n.º 237/12 de 8 de novembro, n.º 255/12 de 8 de novembro, n.º 144/13 de 20 de agosto, n.º 162/13 de 8 de outubro; n.º 170/13 de 21 de outubro, n.º 203/13 de 20 dezembro, n.º 144/14 de 11 de julho, n.º 194/14 de 29 de outubro, n.º 93/15 de 7 de abril, n.º 163/2015 de 23 de julho, n.º 12/2016 de 26 de janeiro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Santarém



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 140/12 de 18 de setembro, n.º 158/12 de 18 de setembro, n.º 176/12 de 18 de setembro, n.º 238/12 de 8 de novembro, n.º 256/12 de 8 de novembro, n.º 27/2015 de 3 de fevereiro, n.º 28/2015 de 3 de fevereiro, n.º 29/2015 de 3 de fevereiro, n.º 30/2015 de 3 de fevereiro, n.º 31/2015 de 3 de fevereiro, n.º 146/15 de 24 de junho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Setúbal

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Setúbal

Diretor
-

Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor
Paulo João Neto de Matos

- **Núcleo de Identificação, Qualificação e Remunerações**
  Diretora
  Susana Isabel Silvério Nunes Valentim
  - Equipa de Identificação, Qualificação e Enquadramentos Especiais
    Chefe
    Isabel Maria Muge Cabeçudo Santana
  - Equipa de Instrumentos Internacionais
    Chefe
    Patrocínia Maria Nunes Mestre
  - Equipa de Gestão de Remunerações
    Chefe
    Maria Luísa Mateus Ferreira Neves
- Equipa de Verificação de Incapacidades
  Chefe
  Luís Miguel Fernandes Rato das Neves
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor
  Tiago Moreira Cavaco Falcato
  - Equipa de Gestão de Contribuições
    Chefe
    Carla Maria Geada da Silva Joaquim
- **Núcleo de Prestações Previdenciais**
  Diretora
  Ana Isabel de Almeida Bugarim Guedes Negrão
  - Equipa de Prestações de Desemprego
    Chefe
    Carla Sofia Barradas Viegas
  - Equipa de Prestações de Parentalidade
    Chefe
    Michael Viegas Rosa
  - Equipa de Prestações de Doença e Diferidas
    Chefe
    Ana Cristina Silva Pereira
- **Núcleo de Prestações Familiares e de Deficiência**
  Diretora
  Patrícia Amélia Pereira Inácio
- **Núcleo de Prestação de Solidariedade**
  Diretora
  Maria Laura Brissos de Sousa
  - Equipa de RSI
    Chefe
    Ana Isabel Jesus Gonçalves

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretora
Cristina Maria Lira Gomes

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretora
  Sílvia Maria Baptista da Cruz Pereira
  - Setor de Estabelecimentos de Apoio Social da Rede Privada
    Chefe
    Maria Teresa Gonçalves Mendes dos Santos Pinto
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretora
  Vanda Isabel Coelho Ilhéu
  - Setor 1
    Chefe
    Margarida Isabel Serronha Santos
  - Setor 2
    Chefe
    Clara Margarida dos Santos Tomás
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretora
  Joaquina Maria Nunes Antunes
  - Setor de Apoio Técnico à Prevenção do Risco
    Chefe
    Rui Manuel Reis Lopes Canhão
- **Núcleo de Apoio a Programas**
  Diretora
  Lília Maria Pires Viegas Agostinho

Unidade de Apoio à Direção

Diretora
Luciana Revez da Rocha Barbosa Soares Faneco

- **Núcleo de Recursos Humanos**
  Diretora
  Ana Cristina Viegas Petronilo Pata Casa Branca
- **Núcleo de Administração Geral, Planeamento e Gestão de Informação**
  Diretor
  José Miguel Pipa Vitorino Rio
  - Setor Financeiro
    Chefe
    Patrícia Alexandra Condesso dos Santos Reis
  - Equipa Administrativa, Património, Obras, Expediente e Arquivo
    Chefe
    Francisco José Pires Cabrita
  - Equipa de Planeamento
    Chefe
    Maria Cecília Mendes Nunes
- **Núcleo de Apoio Jurídico**
  Diretora
  Ana Cristina Viegas Petronilo Pata Casa Branca

Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor
Francisco Maria de Abreu Coutinho Burnay

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio:
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 141/12 de 18 de setembro, n.º 159/12 de 18 de setembro, n.º 177/12 de 18 de setembro, n.º 239/12 de 8 de novembro, n.º 257/12 de 8 de novembro, n.º 7/14 de 14 de janeiro, n.º 48/15 de 10 de março, n.º 49/15 de 10 de março, n.º 50/15 de 10 de março, n.º 51/15 de 10 de março, n.º 201/15 de 16 de setembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Viana do Castelo

Conselho Diretivo

Presidente | Ana Clara Birrento
Vice Presidente | Jorge Campino
Vogais | Luís Monteiro e Paulo Ferreira

Centro Distrital de Viana do Castelo

Diretor
José Paulo Coelho do Orfão

Unidade de Prestações e Contribuições
Diretor
João Pereira Vieira da Silva

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor
  Amândio Pinto Pereira da Costa
  - Equipa de Prestações de Desemprego e Solidariedade
    Chefe
    Rita Maria Rodrigues Noronha Oliveira
  - Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Verificação de Incapacidades
    Chefe
    Jorge Pedro Lage Rua
  - Equipa de Prestações Familiares, Deficiência e Diferidas
    Chefe
    Maria Lima Vale e Sousa
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretora
  Lilita Maria Esteves Gonçalves
  - Equipa de Enquadramento Especiais e Histórico de Remunerações
    Chefe
    Carma Adelaide Lourenço Ferreira
  - Equipa de Identificação e Qualificação
    Chefe
    Cristina do Carmo Gomes de Araújo Amorim
  - Equipa de Gestão de Contribuições
    Chefe
    -

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretora
Maria Alice Parente Ribeiro Antunes

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor
  José Manuel Domingues de Sousa
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretora
  Gabriela Salvador Alves da Silva

Núcleo de Apoio à Direção
Diretora
Alexandra Isabel Rocha Lemos Fernandes

- Equipa de Recursos Humanos
  Chefe
  Maria Carla Mendes Ferreira Silva Lomba

Núcleo Administrativo e Financeiro
Diretora
Alexandra Rosário Carvalho Santos

- Equipa Financeira e de Património
  Chefe
  Elsa Sónia Gonçalves Nogueira Gomes Passos

Núcleo de Gestão do Cliente
Diretora
Teresa Maria de Almeida Gonçalves Pequeno

- Equipa de Gestão do Cliente
  Chefe
  Luís Abílio Luciano Alvim Barroso

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 142/12 de 18 de setembro, n.º 160/12 de 18 de setembro, n.º 178/12 de 18 de setembro, n.º 240/12 de 8 de novembro, n.º 258/12 de 8 de novembro, n.º 42/14 de 24 de fevereiro, n.º 142/14 de 11 de julho, n.º 169/14 de 3 de setembro, n.º 195/14 de 29 de outubro, n.º 119/15 de 5 de maio, n.º120/15 de 5 de maio, n.º 123/15 de 12 de maio, n.º 130 de 2 de junho, n.º 131 de 2 de junho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Vila Real

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Distrital de Vila Real

Diretor
José Augusto Fernandes Barroso Borges Rebelo

Unidade de Prestações e Contribuições
Diretora
Maria Manuela Fernandes Sanches

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor
  António Eduardo Ferreira Gomes de Sousa
  - **Equipa de Desemprego, Prestações Familiares e Deficiência**
    Chefe
    Maria Dalila da Mota Dias
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade e Prestações Diferidas**
    Chefe
    Manuel Dias Sousa
  - **Equipa de Doença e Serviço de Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Helena Maria Barros Gache Martins
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor
  -
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Chefe
    Isabel Maria Alves Correia Telmo Matias
  - **Equipa de Gestão de Contribuições**
    Chefe
    João Armindo Alves Batista
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Maria Margarida Matos Claudino

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretor
José Manuel Freire Ferreira

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretora
  Maria Inês Pereira Vilar
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretora
  Madalena Fátima Moreira de Sousa

Núcleo de Apoio à Direção
Diretor
Domingos Fernando Vilela Costa

- **Equipa de Recursos Humanos e Planeamento**
  Chefe
  Alfredo Manuel Moreiras Nogueira

Núcleo Administrativo e Financeiro
Diretor
Márcia Viviana Matos Miranda Teixeira

- **Equipa de Aprovisionamento, Arquivo e Gestão Documental**
  Chefe
  Paulo Alexandre Carvalhal Santos

Núcleo de Gestão do Cliente
Diretora
Maria Diná Sarmento Dias Machado

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Maria José Cunha Gomes Vilela Santos

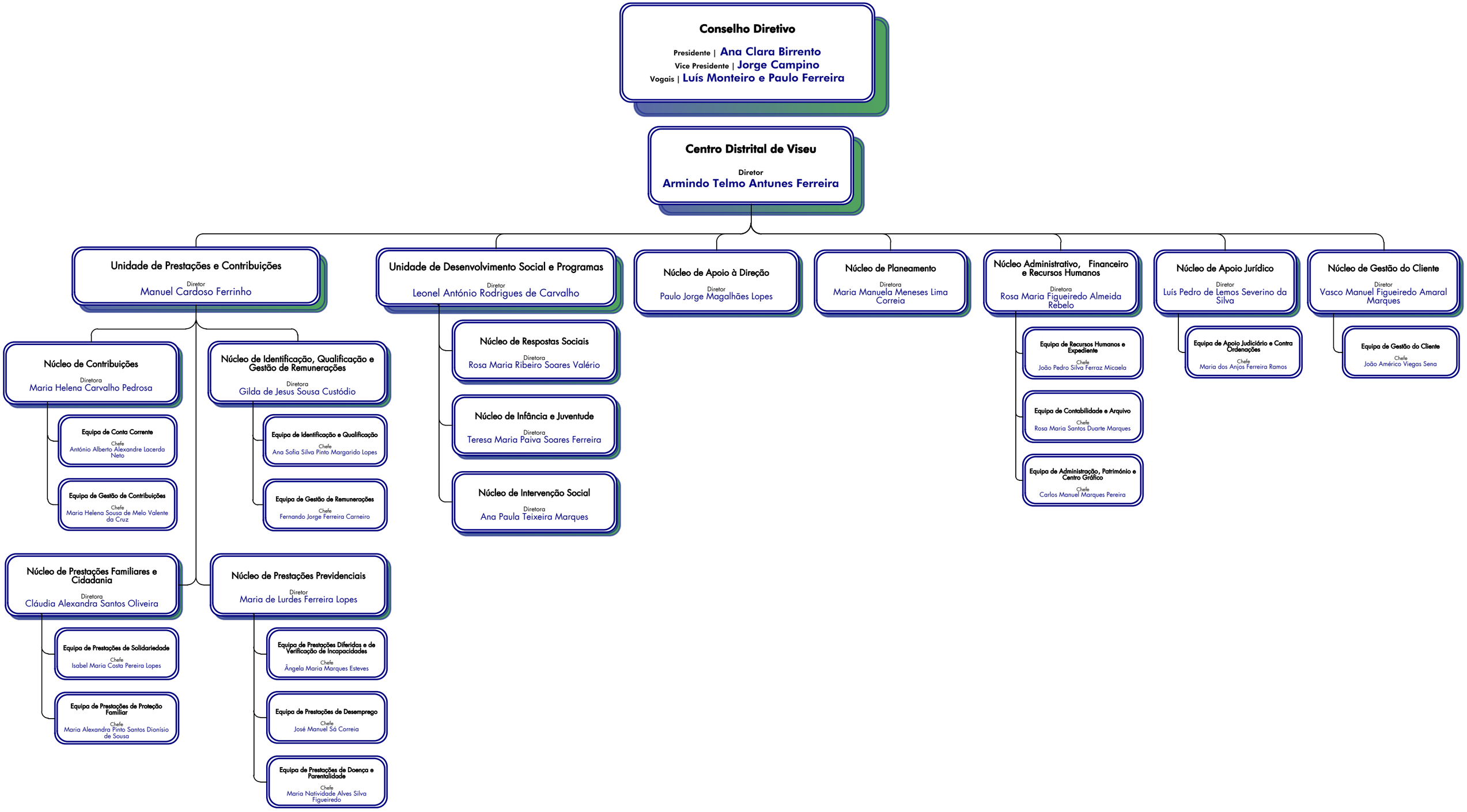
LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 143/12 de 18 de setembro, n.º 161/12 de 18 de setembro, n.º 179/12 de 18 de setembro, n.º 241/12 de 8 de novembro, n.º 259/12 de 8 de novembro, n.º 084/14 de 22 de abril, n.º 157/14 de 5 de agosto, n.º 201/14 de 29 de outubro, n.º 204/14 de 11 de novembro, n.º 147/15 de 24 de junho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
Centro Distrital de Viseu



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 144/12 de 18 de setembro, n.º 162/12 de 18 de setembro, n.º 180/12 de 18 de setembro, n.º 242/12 de 8 de novembro, n.º 260/12 de 8 de novembro; n.º 87/14 de 6 de maio, n.º 196/14 de 29 de outubro, n.º 200/14 de 29 de outubro, n.º 202/14 de 29 de outubro, n.º 87/15 de 7 de abril, n.º 88/15 de 7 de abril, n.º 89/15 de 7 de abril, n.º 90/15 de 7 de abril, n.º 91/15 de 7 de abril, n.º 92/15 de 7 de abril, n.º 104/15 de 14 de abril

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Nacional de Pensões

Conselho Diretivo

Presidente | **Ana Clara Birrento**
Vice Presidente | **Jorge Campino**
Vogais | **Luís Monteiro e Paulo Ferreira**

Centro Nacional de Pensões

Diretora | **Maria Amélia de Jesus Santos**
Diretora Adjunta | **Maria de Fátima Rodrigues Vieira**

Unidade de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice

Diretora
Paula Cristina Pinho Oliveira Barros

Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 1

Diretor
Bernardino Ribeiro Catarino

- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 1 — Chefe: Dulce Margarida Mendes Gonçalo Santos
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 2 — Chefe: José Augusto Carvalho Freire Oliveira
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 3 — Chefe: João Manuel Matos Gato
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 4 — Chefe: Maria Paula Barbuda Silva Sampaio Pineza
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 5 — Chefe: Carlos Alberto Rodrigues
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 6 — Chefe: Maria Helena Pina Moura

Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 2

Diretora
Paula Cristina Cordeiro Fernandes Silvestre

- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 7 — Chefe: Cristina Maria Carmo Brites Vieira
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 8 — Chefe: Maria Conceição Teodósio Rodrigues Carvalho
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 9 — Chefe: Maria Fátima Gomes Almeida Aparício
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 10 — Chefe: Ana Paula Marques Carvalho
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 11 — Chefe: Manuel Roseiro Monteiro
- Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 12 — Chefe: Maria de Jesus Domingos Fialho

Unidade de Processamento de Prestações de Sobrevivência

Diretor
Francisco António Silveira Mendeiros

Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência

Diretora
Carla Joana Mendes Rainha

- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 1 — Chefe: Eurico Manuel Curates Rodrigues
- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 2 — Chefe: Ana Paula Martins Vicente Simões Franco
- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 3 — Chefe: Alice Assunção Lameira Vaz
- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 4 — Chefe: Ana Maria Vitorino Pinheiro Antunes
- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 5 — Chefe: Ana Cristina Vasques Rosa Pereira Rusga
- Equipa de Processamento de Prestações de Sobrevivência 6 — Chefe: Laura Conceição Caldeira Dias Silva

Unidade de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais

Diretora
Ludovina Maria Antunes Henriques Coelho

Núcleo de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice - França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça

Diretora
Cristina Isabel Almeida Claro

- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice 1 - França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça — Chefe: José Henriques Dias Gomes
- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice 2 - França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça — Chefe: Luísa Maria Serrano Fragoso Silva
- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice 3 - França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça — Chefe: Maria Glória Cunha Pimentel Vaz Tecedeiro

Núcleo de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais Invalidez e Velhice – Restantes Países e Sobrevivência

Diretora
Leocádia Maria de Campos Flores

- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice – Restantes Países 1 — Chefe: Luísa Maria Oliveira Costa Galriça
- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Invalidez e Velhice – Restantes Países 2 — Chefe: Rosária Maria Fernandes Bernardino
- Equipa de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais – Sobrevivência — Chefe: Maria Adosinda Fonseca Pereirinha

Unidade de Apoio à Direção

Diretor
Miguel Filipe Neves de Sá

- Setor de Traduções — Chefe: Susana Maria Lopes Botelho Nunes Inácio

Núcleo de Gestão da Relação com o Cliente

Diretora
Dulce Maria Teixeira Colaço

- Equipa de Tratamento da Informação e Reclamações — Chefe: Sónia Alexandra Alves Ricardo Fonseca
- Equipa de Atendimento — Chefe: Graça Maria Henriques Pinto Sousa Lopes

Núcleo de Apoio Geral

Diretora
Sónia Clarisse Ribeiro Madeira Gonçalves

- Equipa de Expediente — Chefe: Manuel Santos Araújo

Núcleo de Apoio Jurídico

Diretor
José Carlos Azevedo Vaz

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

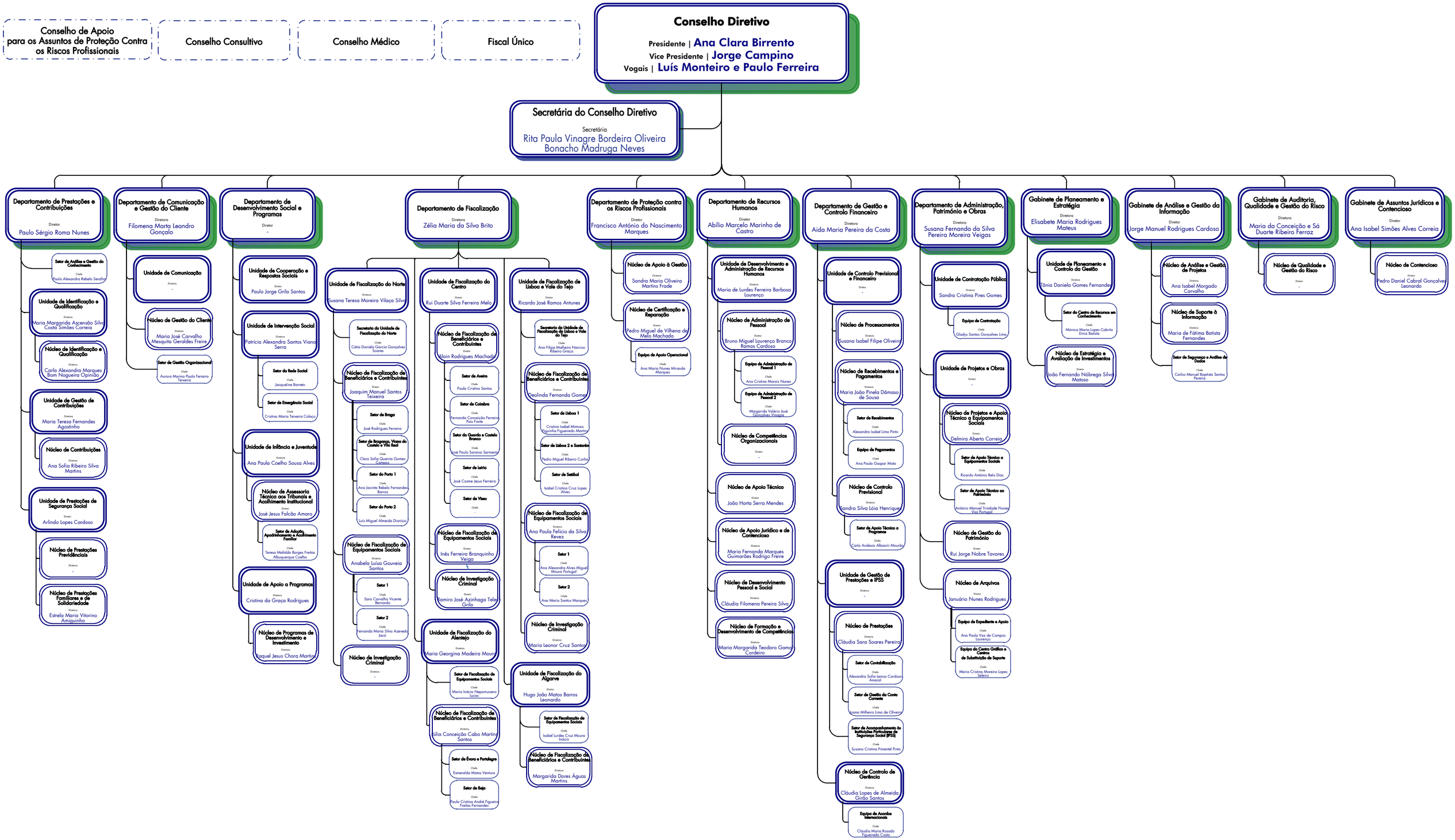
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: n.º 126/12 de 18 de setembro, n.º 197/12 de 18 de setembro, n.º 219/12 de 30 de outubro, n.º 224/12 de 8 de novembro, n.º 264/12 de 13 de novembro, n.º 19/13 de 21 de janeiro, n.º 022/13 de 29 de janeiro; n.º 73/13 de 23 de abril; n.º 75/13 de 23 de abril, n.º 113/13 de 18 de junho; n.º 11/2015 de 20 de janeiro; n.º 18/2015 de 28 de janeiro; n.º 19/2015 de 28 de janeiro; n.º 20/2015 de 28 de janeiro; n.º 21/2015 de 28 de janeiro;

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Serviços Centrais



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7802-B/2015 de 14 de julho, n.º 8098-E/2015 de 23 de junho, n.º 8098-F/2015 de 23 de junho, n.º 8098-G/2015 de 23 de junho.

Deliberações do CD: 121/12, 125/12, 274/12; 196/15; 197/15
DPC – 181/12, 193/12, 265/12; **DCGC** – 182/12, 194/12, 266/12; 183/12, 195/12, 267/12; **DF** – 184/12, 196/12, 263/12, 273/12, 300/12, 313/12, 78/14, 79/14, 84/14; 99/14, 346/14, 52/15, 67/15, 68/15, 97/15; **DPRP** – 185/12, 288/12, 289/12, 063/2013, 069/13, 035/14; **DRH** – 186/12, 198/12, 268/12, 66/2015; **DDSP** – 181/14;
DGCF – 187/12, 199/12, 269/12, 074/13, 076/13, 096/13, 120/13, 156/13, 60/14, 61/14, 62/14, 63/14, 68/14, 69/14, 70/14; 189/14; 223/14, 224/14, 334/14, 335/14, 336/14, 12/2015, 13/2015, 58/2015, 60/2015; **DAPO** – 188/12, 200/12, 270/12, 156/14, 180/14, 107/15, 108/15, 145/15; **GPE** – 189/12, 201/12, 271/12, 305/12; **GAGI** – 190/12, 202/12, 272/12; **GAQGR** – 191/12, 203/12, 183/15; **GAJC** – 192/12, 261/12.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Anexo 3
Monitorização Mensal do PAISS

1. Índice 1

2. Concretização Global e por OE 2

3. Síntese por OE e RN 3

4. Síntese por OE e Serviço 4

5. Síntese por AF e Serviço (Negócio) 5

6. Síntese por AF e Serviço (Suporte) 6

7. Indicadores Incumpridos 7

8. Indicadores Superação Excessiva 8

9. RN 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais 9

10. RN 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais 10

11. RN 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social 11

12. RN 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações 12

13. RN 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva 13

14. RN 2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional 14

15. RN 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas 15

16. RN 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas 16

17. RN 2.5 Controlar a gestão de contribuições 17

18. RN 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições 18

19. RN 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação 19

20. RN 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo 20

21. RN 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento 21

22. RN 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente 22

23. RN 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto 23

24. RN 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização 24

25. RN 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização 25

26. RN 4.3 Melhorar as condições de trabalho 26

27. RN 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras 27

28. RN 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços 28

29. RN 5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras 29

30. RN 5.3 Controlar a execução do Orçamento 30

31. RN 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos 31

32. RN 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP 32

33. RN 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS 33

34. RN 5.7 Racionalização de recursos 34

PAISS
ISS, I.P.

110 %

M12 / 2015

OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social

M12 / 2015 — 104 %

- RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
- RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
- RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
- RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional

M12 / 2015 — 102 %

- RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
- RN2.5 Controlar a gestão de contribuições
- RN2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- RN2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes

M12 / 2015 — 114 %

- RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento
- RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
- RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores

M12 / 2015 — 121 %

- RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
- RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
- RN4.3 Melhorar as condições de trabalho
- RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

OE5.Aumentar a eficiência dos serviços

M12 / 2015 — 110 %

- RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
- RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
- RN5.3 Controlar a execução do Orçamento
- RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos
- RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP
- RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
- RN5.7 Racionalização de recursos

Clicar no RN para visualizar os indicadores associados

PAISS ISS, IP

M12 / 2015

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio					Total		Conc
OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social	**10**	**7**	**6**	**9**	**32**		**104 %**
RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	1	2	1		4		101 %
RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais		1	2		3		98 %
RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	1				1		125 %
RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	8	4	3	9	24		93 %
OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional	**10**	**6**	**1**	**1**	**18**	**3**	**102 %**
RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	4	2			6	2	114 %
RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	1				1		119 %
RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas			1		1		95 %
RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	1			1	2		62 %
RN2.5 Controlar a gestão de contribuições	2				2		110 %
RN2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições							
RN2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	2	1			3		113 %
RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo		3			3	1	100 %
OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes	**5**	**3**		**1**	**9**	**1**	**114 %**
RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	2	1			3		116 %
RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	2	2		1	5	1	111 %
RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1				1		115 %
OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	**8**	**1**			**9**		**121 %**
RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	2				2		125 %
RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	2				2		115 %
RN4.3 Melhorar as condições de trabalho	1				1		125 %
RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	3	1			4		119 %
OE5.Aumentar a eficiência dos serviços	**18**	**8**		**6**	**32**		**110 %**
RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	6	1			7		112 %
RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras		3			3		100 %
RN5.3 Controlar a execução do Orçamento	3				3		125 %
RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	5			5	10		94 %
RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	2	2		1	5		103 %
RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1	2			3		112 %
RN5.7 Racionalização de recursos	1				1		125 %
TOTAL	**51**	**25**	**7**	**17**	**100**	**4**	**110 %**

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

M12 / 2015	OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social						OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional						OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes						OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores						OE5.Aumentar a eficiência dos serviços					
Serviços	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total
ISS, I.P.	10	7	6	9		32	10	6	1	1	3	18	5	3		1	1	9	8	1				9	18	8		6		32
Aveiro	7	10	3	7		27	8					8	1	2		1		4	5					5	5		1	3	1	10
Beja	18	3	1	4		26	4	2	1	1		8		3		1		4	3				2	5	1	1		6	1	8
Braga	10	4		13		27	7		1			8	2	2				4	5					5	2	2	1	4		9
Bragança	21	1		3		25	7		1			8	3	1				4	4				1	4	6	1	3			10
Castelo Branco	21	1		4		26	7	1				8	3	1				4	5					5	5	1	2		1	8
Coimbra	21	1	2	2		26	7		1			8	4					4	5					5	10					10
Évora	22	1	1	3		27	6	1		1		8	2	1		1		4	5					5	5	1	1	3		10
Faro	19	3	1	4		27	8					8	2	2				4	5					5	4	3	1	1		9
Guarda	14	4	1	7		26	7	1				8	3	1				4	4				1	4	8		2			10
Leiria	16	7		4		27	8					8	4					4	5					5	5	1		3		9
Lisboa	11	5	3	8		27	4	1	3			8	2	2				4	4		1			5	5			4		9
Portalegre	12	3	6	5		26	5		2	1		8	2	2				4	3			2		5	5	1		3	1	9
Porto	14	2	3	8		27	7		1			8	2	2				4	5					5	3	1		6		10
Santarém	14	4	3	6		27	3	2	1	2		8	2	2				4	5					5	2	1	3	1	3	7
Setúbal	16	4	3	3		26	7		1			8	2	2				4	5					5	5	1	1	2	1	9
Viana do Castelo	12	2	2	9		25	7	1				8	3	1				4	5					5	3	1		5	1	9
Vila Real	18	3		6		27	6		1	1		8	3			1		4	3				2	3	4	1	2	2		9
Viseu	17	4	3	3		27	5	1	1	1		8	1	3				4	5					5	5	1	3	1		10
CNP	1	2		1		4							1		1	1		3	1			1		2						
Serviços Centrais/Comuns													1					1	4		1			5	2					2

M12 / 2015	DSP						PC						PD					
Serviços	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total
ISS, I.P.	1	1	4	2		8	11	7	2	3	1	23	4	3		1		8
Aveiro	1	4		3		8	11	5	2	2		20	3	1	1	2		7
Beja		3	1	3		7	13	4	1	2		20	7					7
Braga	2			6		8	13	3	1	3		20	3	1		3		7
Bragança	5		1			6	16	1	1	2		20	6	1				7
Castelo Branco	5	1		1		7	18	1		1		20	7					7
Coimbra	5	1	1			7	17		2	1		20	7					7
Évora	4	1	2	1		8	17	1		2		20	7					7
Faro	6	1	1			8	18	1		1		20	2	2		3		7
Guarda	3		1	3		7	16	2		2		20	3	3	1			7
Leiria	4	3		1		8	17	1		2		20	5	2				7
Lisboa	2	2	1	3		8	8	4	3	5		20	5	1	1			7
Portalegre	3		3	1		7	12	2	2	4		20	3		2	2		7
Porto	3	1	1	3		8	15	2	1	2		20	4		2	1		7
Santarém	2	3		2	1	7	10	4	2	4		20	2	1	3	1		7
Setúbal	4		2	1		7	15	2	2	1		20	3	3	1			7
Viana do Castelo	2			4		6	13	2	1	4		20	4	1	1	1		7
Vila Real	1	2		5		8	16	1	1	2		20	7					7
Viseu	2	3	3			8	14	2	2	2		20	5	1		1		7
CNP													1	2		1		4
Serviços Centrais																		

Indicadores sem desdobramento distrital

M12 / 2015	FISC						RP					
Serviços	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total
ISS, I.P.	3	2				5	2			4		6

M12 / 2015	APO						CGC						GCF						JC						PE						RH					
Serviços	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total
ISS, I.P.	4	1		1		6	6	2		1	1	9	2			2		4	4	1				5				2		2	7	2				9
Aveiro	4				1	5	1	1		1		3				1		1	1		1			2				1		1	5					5
Beja	2			1	1	3		2		1		3				1		1				2		2				1		1	3				2	5
Braga	1	2		1		4	2	1				3				1		1		1	1			2				1		1	5					5
Bragança	5					5	2	1				3	1					1			2			2	1					1	4				1	4
Castelo Branco	1		1	1	1	3	2	1				3		1				1	2					2			1			1	5					5
Coimbra	5					5	3					3	1					1	2					2	1					1	5					5
Évora	3	1		1		5	1	1		1		3	1					1	1			1		2				1		1	5					5
Faro	3			1		4	2	1				3		1				1	1	1				2		1				1	5					5
Guarda	4			1		5	2	1				3	1					1	2					2			1			1	4				1	4
Leiria	2	1		1		4	3					3				1		1	1	1				2				1		1	5					5
Lisboa	3			1		4	2	1				3				1		1	2					2				1		1	4		1			5
Portalegre	2	1	1		1	4	1	2				3				1		1	1			1		2	1					1	3			2		5
Porto	2	1		2		5	2	1				3				1		1	1			1		2				1		1	5					5
Santarém	4				1	4	2	1				3				1		1			2			2							5					5
Setúbal	4				1	4	2	1				3		1				1	1			1		2				1		1	5					5
Viana do Castelo	3				1	3	2	1				3				1		1		1		1		2				1		1	5					5
Vila Real	3		1			4	2			1		3		1				1	1		1			2				1		1	3				2	3
Viseu	5					5	1	2				3		1				1			2			2				1		1	5					5
CNP							1		1	1		3																			1			1		2
Serviços Centrais	2					2	1					1																			4		1			5

Indicadores sem desdobramento distrital

M12 / 2015	AGI						AQGR					
Serviços	S	C	R	I	s/M	Total	S	C	R	I	s/M	Total
ISS, I.P.	6	5				11	1	1				2

AF		Indicador	Período	Meta	Superação	Resultado	Concretização Acum	
PC	RN1.4 - PC	P 03A9.4.2 % de requerimentos de renovação RSI deferidos até 12dias	M12 / 2015	85 %	90 %	13,6 %	18 %	
RSI	RN1.4 Cumprir os prazos de re	P 02I1.% Requerimentos de renovação deferidos até 30dias	M12 / 2015	85 %	90 %	29,9 %	36 %	
APO	RN5.4 - APO	P 01A3.% Pareceres técnicos e relatórios acompanhamento FSS emitidos até 20(	M12 / 2015	97 %	100 %	0,0 %	71 %	
DSP	RN1.4 - DSP	P 03A5.1 % CI renovação assinados até 18dias após o envio ao NLI	M12 / 2015	85 %	90 %	58,4 %	71 %	
PE	RN5.4 - PE	P 04A4.2 % Processos FSS concluídos nos Centros Distritais até 36du	M12 / 2015	90 %	95 %	41,7 %	72 %	
GCF	RN5.5 - GCF	P 05A4. Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira	M12 / 2015	18	36	18	81 %	
DSP	RN5.4 - DSP	P 36A8.3 % Pareceres FSS emitidos na Área Social até 20du	M12 / 2015	95 %	98 %	83,3 %	82 %	
PC	RN1.4 - PC	P 03A9.1.2 % Novos requerimentos RSI deferidos até 25dias	M12 / 2015	85 %	90 %	75,7 %	85 %	
PC	RN1.4 - PC	P 01A1.Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências) SVIP	M12 / 2015	57	54	62,8	89 %	
RSI	RN1.4 Cumprir os prazos de re	P 01I1.% Requerimentos RSI deferidos até 60dias	M12 / 2015	85 %	90 %	84,5 %	91 %	
PC	RN1.4 - PC	Q 03A4.1 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	M12 / 2015	80 %	85 %	75,4 %	94 %	
DSP	RN1.2 - DSP	Q 06A2.% RS licenciadas acompanhadas	M4 / 2016	5,94 %	7,13 %	5,60 %	95 %	
PC	RN2.3 - PC	P 02A1.Taxa de convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2015	98,5 %	99,5 %	61,16 %	95 %	
DSP	RN1.4 - DSP	P 03A4.1 % CI novos assinados até 35dias após o envio ao NLI	M12 / 2015	85 %	90 %	88,5 %	97 %	
DSP	RN1.2 - DSP	Q 06A1.% RS com acordo de cooperação acompanhadas	M4 / 2016	6,70 %	7,31 %	7,84 %	97 %	
DSP	RN1.1 - DSP	P 41A2.2 Grau de concretização programa POPH 6.12	T2 / 2016	94,0 %	99,0 %	93,33 %	99 %	

Resultados: 1 - 16 of 16

AF	Scorecard	Indicador	Período	Meta	Superação	Resultado	Concretização Acum	
CGC	RN3.1 - CGC	Q 03A1.% Crescimento de atendimentos realizados por marcação	M12 / 2015	10 %	13 %	51,6 %	913 %	
PC	RN2.7 - PC	P 04A4.Taxa de redução dos erros das remunerações (ano corrente)	M12 / 2015	43 %	48 %	101,2 %	207 %	
RH	RN4.1 - RH	Q 04A1.% Trabalhadores com formação	M12 / 2015	5,00 %	5,60 %	0,93 %	164 %	
DSP	RN1.3 - DSP	P 41A1.1 Grau de concretização programa CLDS+	T2 / 2016	72,0 %	79,0 %	113,34 %	157 %	
APO	RN5.7 - APO	P 03A3.Taxa de redução do custo de arrendamento	M12 / 2015	2,7 %	2,9 %	15,37 %	156 %	
PC	RN2.1 - PC	Q 05A2.% Contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	M12 / 2015	50 %	55 %	77,3 %	143 %	
CGC	RN3.2 - CGC	P 03A2.% Clientes com tempos de espera igual ou superior a 30min	M12 / 2015	34 %	30 %	24,2 %	138 %	
RH	RN4.4 - RH	P 01A4.Tempo médio de resposta após decisão a pedidos Contacto RH (dias útei	M12 / 2015	1,5	1,3	1,00	134 %	
RH	RN4.4 - RH	P 01A1.Tempo médio de triagem, encaminhamento ou resposta a pedidos Conta	M12 / 2015	1,5	1,3	1,10	131 %	
PD	RN1.4 - PD	P 05A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	M12 / 2015	45	40	30,9	129 %	
PC	RN1.4 - PC	P 03A5.% Processos Bonificação por Deficiência deferidos até 40dias	M12 / 2015	65 %	72 %	78,1 %	127 %	

Resultados: 1 - 11 of 11

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão Social

RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

101 %

APO_ 01A2.% Pareceres técnicos para licenciamento de RS emitidos até 20du	M12 / 2015	101 %
APO_ 01A4.% Pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Prog. Investimento emitidos até 20du	M12 / 2015	103 %
DSP_ 41A2.1 Grau de concretização programa PARES	T4 / 2015	100 %
DSP_ 41A2.2 Grau de concretização programa POPH 6.12	T4 / 2015	99 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão Social

RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

98 %

Q	DSP_ 06A1.% RS com acordo de cooperação acompanhadas	M12 / 2015	97 %
Q	DSP_ 06A2.% RS licenciadas acompanhadas	M12 / 2015	95 %
P	FISC_ 04I1.Nº Processos de fiscalização a equipamentos Sociais	T4 / 2015	101 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão Social

RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

125 %

DSP_ 41A1.1 Grau de concretização programa CLDS+	T4 / 2015	157 %

OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão Social

RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações — 93 %

P	RSI_01I1.% Requerimentos RSI deferidos até 60dias	M12 / 2015	91 %
P	DSP_03A4.1 % CI novos assinados até 35dias após o envio ao NLI	M12 / 2015	97 %
P	PC_03A9.1.2 % Novos requerimentos RSI deferidos até 25dias	M12 / 2015	85 %
P	RSI_02I1.% Requerimentos de renovação deferidos até 30dias	M12 / 2015	36 %
P	DSP_03A5.1 % CI renovação assinados até 18dias após o envio ao NLI	M12 / 2015	71 %
P	PC_03A9.4.2 % de requerimentos de renovação RSI deferidos até 12dias	M12 / 2015	18 %
P	PC_01A1.Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências) SVIP	M12 / 2015	89 %
Q	PC_03A2.1 % Requerimentos Desemprego deferidos até 20dias	M12 / 2015	110 %
P	PC_03A2.2 % Requerimentos Social Desemprego deferidos até 30dias	M12 / 2015	120 %
P	PC_03A3.1 % Processos Doença deferidos até 18dias	M12 / 2015	102 %
Q	PC_03A4.1 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	M12 / 2015	94 %
P	PC_03A4.2 % Processos Abono de Família pré-natal deferidos até 25dias	M12 / 2015	109 %
P	PC_03A5.% Processos Bonificação por Deficiência deferidos até 40dias	M12 / 2015	127 %
Q	PD_01A1.Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	M12 / 2015	100 %
P	PD_02A1.Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	M12 / 2015	104 %
Q	PD_03A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte	M12 / 2015	125 %
Q	PD_04A1.% Requerimentos CSI deferidos até 30dias	M12 / 2015	116 %
P	PD_05A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	M12 / 2015	129 %
P	PD_05A3.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Invalidez	M12 / 2015	113 %
P	PD_06A1.Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	M12 / 2015	100 %
P	RP_01A1.% Processos Doença Profissional na fase de instrução e triagem até 40dias	M12 / 2015	59 %
P	RP_01A2.% Processos Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até 160dias	M12 / 2015	87 %
P	RP_01A3.% Processos Doença Profissional concluídos até 40dias	M12 / 2015	64 %
P	RP_02A2.% Reembolsos efetuados até 30dias	M12 / 2015	85 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva — 114 %

Q	FISC_ 01I1.Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	T4 / 2015	111 %
Q	FISC_ 01I2.Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)	S2 / 2015	124 %
P	FISC_ 03I1.Nº Processos crime instaurados e concluídos	T4 / 2015	109 %
P	PC_ 04A5.% Processos Fiscalização a contribuintes concluídos até 30dias	M12 / 2015	107 %
Q	PC_ 05A2.% Contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	T4 / 2015	143 %
P	PC_ 05A5.Nº Participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização	M12 / 2015	109 %
P	ISS_ 01I1.Grau de concretização do PPRCIC		
P	ISS_ 02I2.Grau de concretização do PPCFECP		

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

119 %

FISC_ 02I0.% Processos fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa, tratados até 70dias	S2 / 2015	119 %	

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas

95 %

PC_ 02A1.Taxa de convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2015	95 %	

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas

62 %

Q	GCF_ 06I1.Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (M€)	M12 / 2015	114 %
P	PD_ 09A1.Montante cobrado (milhares€)	M12 / 2015 !	10 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.5 Controlar a gestão de contribuições

110 %

Q	PC_ 05A1.% DSC emitidas até 10du	M12 / 2015	104 %
P	PC_ 05A3.1 % Reclamações de dívida concluídas	M12 / 2015	116 %

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições

Sem indicadores definidos em PAISS 2015.
Projetos previstos no âmbito do Plano Estratégico do ISS, I.P. 2013-2015, concluídos em 2014

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação

113 %

AGI_ 01A1.1.1 % NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	T4 / 2015	108 %
PC_ 04A3.Taxa de redução dos erros das remunerações (stock)	M12 / 2015	106 %
PC_ 04A4.Taxa de redução dos erros das remunerações (ano corrente)	M12 / 2015	207 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo

100 %

P	PC_ 09I1.Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos	T4 / 2015	100 %
P	PC_ 09A1.Grau de cumprimento dos tempos de execução (suprimento oficioso não entrega das DR com erro)		
P	PC_ 09A2.Grau de cumprimento dos tempos de execução (Barramento a entrada das DR com erro)	T4 / 2015	100 %
P	PC_ 09A4.Grau de cumprimento dos tempos de execução (Garantir as taxas contributivas na SSD)	T4 / 2015	100 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE3. Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

116 %

Q	CGC_ 02I1.Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	S2 / 2015	108 %
Q	CGC_ 03A1.% Crescimento de atendimentos realizados por marcação	T4 / 2015	913 %
P	CGC_ 26I1.% Chamadas atendidas	M12 / 2015	115 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE3. Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente — 111 %

P	CGC_ 03A2.% Clientes com tempos de espera igual ou superior a 30min	M12 / 2015	138 %
P	CGC_ 05A1.2 % Suportes implementados no prazo previsto		
P	CGC_ 21A5.% Aumento do nº registos de e-mail de PS em IDQ	T4 / 2015	537 %
P	CGC_ 23A4.% Reclamações escritas no livro de reclamações respondidas no prazo máximo estabelecido	M12 / 2015	113 %
P	PC_ 05A6.% Reclamações PC escritas no livro de reclamações respondidas até 15du	M12 / 2015	113 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE3. Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

115 %

P	CGC_ 25I1.Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com esclarecimento prestado ao motivo da chamada	T4 / 2015	115 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE4. Promover a Motivação das trabalhadoras e dos Trabalhadores

RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

125 %

RH_ 04A1.% Trabalhadores com formação	M12 / 2015		164 %
RH_ 04A2.Grau de Execução do Plano de Formação	M12 / 2015	!	175 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE4. Promover a Motivação das trabalhadoras e dos Trabalhadores

RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização — **115 %**

P	CGC_ 14I1.% Suportes digitais editados no prazo previsto	M12 / 2015	105 %
P	RH_ 03A1.Cumprimento das ações coletivas de voluntariado	T4 / 2015	395 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE4. Promover a Motivação das trabalhadoras e dos Trabalhadores

RN4.3 Melhorar as condições de trabalho 125 %

P	RH_ 02A3.Taxa de execução das medidas do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados	M12 / 2015	167 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE4. Promover a Motivação das trabalhadoras e dos Trabalhadores

RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras — **119 %**

P	RH_ 01A1.Tempo médio de triagem, encaminhamento ou resposta a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2015	131 %
P	RH_ 01A2.% Processos Estatuto Trabalhador-Estudante tratados até 5du	T4 / 2015	101 %
Q	RH_ 01A3.Assegurar a resposta a pedidos de autoformação até 3du	M12 / 2015	124 %
P	RH_ 01A4.Tempo médio de resposta após decisão a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2015	134 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

112 %

AGI_ 03A1.Grau Cumprimento do plano projeto (análise e conceção de SI)	M12 / 2015	111 %
AGI_ 03A2.Grau Cumprimento do plano projeto (implementar SI)	M12 / 2015	111 %
JC_ 02A28.I1. Produtividade proteção jurídica (Atv.1-Registo de Processos)	M12 / 2015	124 %
JC_ 02A28.I2. Produtividade proteção jurídica (Atv.2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	M12 / 2015	102 %
PC_ 04A1.% Qualificações TCO registadas até 30dias	M12 / 2015	108 %
PC_ 04A2.% Processos de incentivo ao emprego tratados até 30du	M12 / 2015	109 %
RP_ 02A1.Nº Atestados emitidos ou recusa fundamentada até 240dias	M12 / 2015	121 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

100 %

AGI_ 04A3.Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto (Suporte Aplicacional)	M12 / 2015	100 %
AGI_ 04A4.Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto (Implementação de alterações aplicacionais)	M12 / 2015	100 %
AGI_ 04A5.Grau de Cumprimento dos tempos de execução do projeto (Gestão de Acessos)	M12 / 2015	100 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.3 Controlar a execução do Orçamento

125 %

APO_ 44A5.Prazo Médio de Pagamento (faturas administração e património 25dias)	T4 / 2015	175 %
RP_ 01A5.Prazo Médio de Pagamento (faturas doença profissional 25dias)	T4 / 2015	175 %
GCF_ 01A9.Prazo Médio de Pagamento (faturas 25dias)	T4 / 2015	175 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos

94 %

AGI_ 06A1.2.1.Tempo médio de resposta a pedidos de apoio de utilizadores	M12 / 2015		182 %
AGI_ 06A1.2.2 % Anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional	M12 / 2015		126 %
APO_ 01A3.% Pareceres técnicos e relatórios acompanhamento FSS emitidos até 20du	M12 / 2015		71 %
DSP_ 36A8.3 % Pareceres FSS emitidos na Área Social até 20du	M12 / 2015		82 %
GCF_ 05A1.1 % Pareceres FSS emitidos na Área Financeira até 20du	M12 / 2015	!	38 %
JC_ 03I1.% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	M12 / 2015		122 %
JC_ 03A6.Nº Recursos Hierárquicos transitaram do ex-DPA concluídos	T4 / 2015		124 %
JC_ 03A8.Nº Recursos Hierárquicos pendentes concluídos	T4 / 2015		131 %
PE_ 04A4. % Processos FSS concluídos no ISS, I.P. até 52du	M12 / 2015		57 %
PE_ 04A4.2 % Processos FSS concluídos nos Centros Distritais até 36du	M12 / 2015		72 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP

103 %

APO_ 33I1.Nº Documentação eliminada	M12 / 2015	121 %
AQGR_ 04I1.% Ações de auditoria acompanhadas	M12 / 2015	111 %
AQGR_ 05A2.Grau de concretização das ações de auditoria	M12 / 2015	100 %
GCF_ 05A4. Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira	M12 / 2015	81 %
RH_ 06I1.% Pareceres e informações de RH emitidos até 45du	T4 / 2015	103 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS

112 %

AGI_ 01A2.3 Grau Cumprimento dos tempos de execução dos projetos (Segurança Dados)	M12 / 2015	100 %
AGI_ 06A3.1 Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador (Gestão de Acessos)	M12 / 2015	119 %
AGI_ 06A3.2 Taxa de resolução de pedidos de acesso	M12 / 2015	117 %

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE5. Aumentar a Eficiência dos Serviços

RN5.7 Racionalização de recursos

125 %

APO_ 03A3.Taxa de redução do custo de arrendamento	M12 / 2015	156 %

Anexo 4

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2015

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1. Ambiente de controlo				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	☒	☐	☐	Estão genericamente implementados instrumentos de controlo interno, como sejam delegações/subdelegações de competências, segregação de funções, procedimentos de conferência por 2.ª pessoa, rotatividade de equipas, auditorias internas, suporte legal para as atividades desenvolvidas, orientações internas, manuais de processo e/ou procedimentos, planeamento e monitorização dos objetivos e indicadores da organização. A estrutura orgânica da organização encontra-se estabelecida e definidos os respetivos responsáveis. As atividades desenvolvidas assentam num sistema de informação de suporte, mas ainda não cobre todas as atividades desenvolvidas pela organização, de uma forma integrada. As especificações técnicas do sistema de informação de suporte às atividades estão claramente definidas Existência de manual de procedimentos e matrizes de controlo de verificação de fecho de contas, bem como no âmbito do cumprimento da LCPA
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	☒	☐	☐	As ações de auditoria interna realizadas verificam. entre outros objetivos, a conformidade dos procedimentos e atividades desenvolvidas face à legislação e orientações/manuais em vigor, o sistema de controlo interno, a fiabilidade e integridade do sistema de informação e avalia o risco. Relativamente à contratação pública encontra-se implementada uma matriz de controlo
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	☒	☐	☐	Para além de uma equipa de auditores internos de formação com habilitações multidisciplinares, os auditores detêm formação especifica e, alguns, uma especialização em auditoria.
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	☒	☐	☐	Para além do Código de Conduta do ISS, I.P, existe um manual de acolhimento para os novos trabalhadores. Em termos específicos de controlo, existe a Carta de Auditoria Interna, o manual de procedimentos e um guião com linhas orientadoras para as ações de auditoria. O Código de Ética e a Normas e Princípios Internacionais para a prática de auditoria interna norteiam o exercício da função de auditoria interna
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	☒	☐	☐	
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	☒	☐	☐	São realizadas reuniões com os dirigentes.

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	☒	☐	☐	Em 2015, o ISS, I.P foi objeto de auditoria por entidades de controlo externo, nomeadamente: Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
2. Estrutura organizacional				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	☒	☐	☐	Sim. A estrutura e respetivas competências encontram-se definidas
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	☒	☐	☐	99,28%, é a percentagem de colaboradores avaliados de acordo com o SIADAP3 no processo avaliativo 2013-2014. No que respeita à percentagem de aplicação do SIADAP 2, importa esclarecer que nos termos da Lei SIADAP e em conformidade com o decidido pelo órgão competente não foi aplicado SIADAP 2 no período em análise
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	☒	☐	☐	65,43%
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	☒	☐	☐	Existem manuais de processo e/ou subprocesso, e diversas instruções de trabalho, nomeadamente: orientações técnicas, manuais de procedimentos, guiões práticos para atendimento, boletins informativos, circulares, entre outros
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	☒	☐	☐	Encontram-se publicadas delegações e sub-delegações de competências
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	☒	☐	☐	
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	☒	☐	☐	Uma das medidas previstas para implementação no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrrupção e infrações Conexas do ISS, I.P é a rotatividade, que abrange diferentes áreas de atuação do Instituto
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	☒	☐	☐	De acordo com os procedimentos definidos
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	☒	☐	☐	Sim, embora ainda não estejam abrangidos todos os processos de negócio e de suporte do Instituto

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	☒	☐	☐	Existem descrições quanto aos circutitos a observar, plasmados em instruções de trabalho e manuais
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	☒	☐	☐	Sim, objeto de revisão/atualização em 2015
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	☒	☐	☐	Para além da atualização periódica, o Plano foi objeto de avaliação anual em 2015
4. Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	☒	☐	☐	Com exceção da gestão documental, que se encontra parcialmente instalado.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	☒	☐	☐	
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	☒	☐	☐	Através da definição dos requisitos aplicacionais e dos testes efetuados em ambientes de pré-produçao.
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	☒	☐	☐	
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	☒	☐	☐	Através da Política de Gestão de Acessos.
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	☒	☐	☐	Reponsabilidade atribuída ao II,IP.
4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida?	☒	☐	☐	Sim, em processos previamente acordados com o II,IP.

Anexo 5
Monitorização Mensal do QUAR

1. Índice 1

2. QUAR ISS, IP 2

3. Resultados acumulados 3

4. Resultados mensais 4

5. Resumo Centros Distritais 5

6. Centro Nacional de Pensões 6

QUAR

ISS, I.P.

125 %

M12 / 2015

Eficácia

116 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais		!	
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	T4 / 2015	! 118 %	↑
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos	M12 / 2015	114 %	↑

Eficiência

143 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação		!	
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	T4 / 2015	! 143 %	↑

Qualidade

117 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	M12 / 2015	! 155 %	↓
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	M12 / 2015	! 103 %	→
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	M12 / 2015	! 111 %	↓
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	M12 / 2015	! 104 %	↑
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	S2 / 2015	108 %	→

QUAR - ISS, I.P. M12 / 2015 125 %

Eficácia 116 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários					118 %	50,0 %
Ind 02.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.735	300	8.509	8.612	111 %	33,3 %
Ind 02.2 Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	34,0 €	2	37,4 €	42,1 €	124 %	33,4 %
Ind 02.3 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	80,0 %	-	85,0 %	95,24 %	119 %	33,3 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos					114 %	50,0 %
Ind 3.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175,0 €	10	200,0 €	200,1 €	114 %	100,0 %

Eficiência 143 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					143 %	100,0 %
Ind 5.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	-	55 %	71,3 %	143 %	100,0 %

Qualidade 117 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					155 %	20,0 %
Ind 6.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	-	85 %	99,5 %	124 %	30,0 %
Ind 6.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	-	45,00 %	65,42 %	164 %	40,0 %
Ind 6.3 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	100 %	10	115 %	174,6 %	175 %	30,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					103 %	20,0 %
Ind 7.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	-	90 %	93,6 %	110 %	55,0 %
Ind 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	-	85 %	75,3 %	94 %	45,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					111 %	20,0 %
Ind 8.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	47	-	42	47	100 %	52,0 %
Ind 8.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	63	-	56	47,0	125 %	33,0 %
Ind 8.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	-	88 %	92,5 %	116 %	15,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					104 %	20,0 %
Ind 9.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	-	99 %	98,3 %	104 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					108 %	20,0 %
Ind 10.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	-	4,0	3,9	108 %	100,0 %

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido

ISS, IP (inicio)

QUAR

Conc Acum: 125 %

Semáforo

Tendência face mês anterior

Eficácia

Ponderação: 30,0 %

Conc Acum: 116 %

Semáforo

Conc Pond: 35 %

Tendência face mês anterior

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais														
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas														
	Performance	96 %	116 %	150 %	101 %	96 %	79 %	115 %	84 %	93 %	75 %	95 %	117 %	97 %
	Resultado	1,05 %	2,54 %	3,37 %	4,41 %	5,24 %	5,18 %	5,04 %	3,69 %	4,07 %	4,90 %	6,25 %	7,84 %	53,58 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas														
	Performance	143 %	113 %	180 %	94 %	75 %	55 %	103 %	70 %	104 %	120 %	93 %	94 %	95 %
	Resultado	1,47 %	2,16 %	3,44 %	3,83 %	3,78 %	3,24 %	4,17 %	2,90 %	4,27 %	7,12 %	5,50 %	5,60 %	47,47 %
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários 50,0 %		94 %	94 %	94 %	100 %	100 %	100 %	116 %	116 %	116 %	137 %	137 %	137 %	118 %
Ind 02.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes														
33,3 %	Performance	89 %	89 %	89 %	108 %	108 %	108 %	92 %	92 %	92 %	156 %	156 %	156 %	111 %
	Resultado	1.722	1.722	1.722	2.083	2.083	2.083	1.783	1.783	1.783	3.024	3.024	3.024	8.612
Ind 02.2 Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)														
33,4 %	Performance	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	72 %	137 %	137 %	137 %	137 %	137 %	137 %	124 %
	Resultado	4,9 €	4,9 €	4,9 €	4,9 €	4,9 €	4,9 €	37,2 €	37,2 €	37,2 €	37,2 €	37,2 €	37,2 €	42,1 €
Ind 02.3 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias														
33,3 %	Performance	121 %	121 %	121 %	121 %	121 %	121 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %	119 %
	Resultado	96,59 %	96,59 %	96,59 %	96,59 %	96,59 %	96,59 %	95,24 %	95,24 %	95,24 %	95,24 %	95,24 %	95,24 %	95,24 %
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos 50,0 %		127 %	106 %	86 %	111 %	99 %	111 %	122 %	149 %	116 %	96 %	114 %	135 %	114 %
Ind 3.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)														
100,0 %	Performance	127 %	106 %	86 %	111 %	99 %	111 %	122 %	149 %	116 %	96 %	114 %	135 %	114 %
	Resultado	18,50 €	15,50 €	12,60 €	16,20 €	14,50 €	16,20 €	17,80 €	21,70 €	16,90 €	14,00 €	16,70 €	19,50 €	200,1 €

Eficiência

Ponderação: 30,0 %

Conc Acum: 143 %

Semáforo

Conc Pond: 43 %

Tendência face mês anterior

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação														
Ind 4.1 Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior														
	Performance	1 080 %	1 080 %	1 080 %	1 452 %	1 452 %	1 452 %	926 %	926 %	926 %	516 %	516 %	516 %	913 %
	Resultado	108,0 %	108,0 %	108,0 %	145,2 %	145,2 %	145,2 %	92,6 %	92,6 %	92,6 %	51,6 %	51,6 %	51,6 %	91,3 %
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira 100,0 %		130 %	130 %	130 %	144 %	144 %	144 %	142 %	142 %	142 %	155 %	155 %	155 %	143 %
Ind 5.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre														
100,0 %	Performance	130 %	130 %	130 %	144 %	144 %	144 %	142 %	142 %	142 %	155 %	155 %	155 %	143 %
	Resultado	65,0 %	65,0 %	65,0 %	72,1 %	72,1 %	72,1 %	70,9 %	70,9 %	70,9 %	77,3 %	77,3 %	77,3 %	71,3 %

Qualidade

Ponderação: 40,0 %

Conc Acum: 117 %

Semáforo

Conc Pond: 47 %

Tendência face mês anterior

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação 20,0 %		168 %	82 %	128 %	121 %	174 %	168 %	121 %	125 %	155 %	177 %	218 %	117 %	155 %
Ind 6.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)														
30,0 %	Performance	125 %	125 %	123 %	125 %	124 %	125 %	121 %	125 %	125 %	124 %	125 %	125 %	124 %
	Resultado	100,0 %	100,0 %	98,8 %	100,0 %	99,2 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	99,1 %	100,0 %	100,0 %	99,5 %
Ind 6.2 % de trabalhadores com formação														
40,0 %	Performance	302 %	71 %	167 %	95 %	192 %	210 %			207 %	243 %	145 %	19 %	164 %
	Resultado	5,02 %	1,19 %	2,79 %	4,73 %	9,60 %	10,49 %			10,35 %	12,16 %	7,26 %	0,93 %	65,42 %
Ind 6.3 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual														
30,0 %	Performance	33 %	54 %	80 %	151 %	201 %	154 %			114 %	143 %	408 %	241 %	175 %
	Resultado	1,7 %	2,7 %	8,0 %	15,1 %	20,1 %	15,4 %			17,1 %	21,4 %	61,2 %	12,0 %	174,6 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 20,0 %		102 %	94 %	99 %	100 %	99 %	105 %	110 %	106 %	105 %	104 %	106 %	104 %	103 %
Ind 7.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias														
66,0 %	Performance	108 %	98 %	107 %	109 %	110 %	112 %	113 %	112 %	112 %	113 %	113 %	113 %	110 %
	Resultado	91,8 %	83,1 %	91,3 %	93,0 %	93,5 %	95,5 %	95,9 %	94,8 %	95,4 %	95,7 %	96,3 %	96,5 %	93,6 %
Ind 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias														
46,0 %	Performance	94 %	88 %	90 %	90 %	86 %	97 %	107 %	99 %	97 %	93 %	97 %	94 %	94 %
	Resultado	75,1 %	70,1 %	72,1 %	72,3 %	68,5 %	77,7 %	85,5 %	78,8 %	77,8 %	74,2 %	77,5 %	75,4 %	75,3 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos 20,0 %		121 %	111 %	113 %	108 %	109 %	114 %	109 %	115 %	100 %	110 %	105 %	108 %	111 %
Ind 8.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice														
62,0 %	Performance	127 %	94 %	102 %	97 %	91 %	96 %	93 %	101 %	89 %	101 %	96 %	101 %	100 %
	Resultado	34,5	49,6	46,0	48,3	51,3	48,7	50,1	46,4	52,0	46,4	48,9	46,3	47
Ind 8.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte														
23,0 %	Performance	115 %	138 %	131 %	123 %	132 %	140 %	131 %	136 %	111 %	121 %	112 %	115 %	125 %
	Resultado	53,6	39,0	43,4	48,5	43,1	38,0	43,7	40,4	55,8	49,9	55,5	53,4	47,0
Ind 8.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias														
15,0 %	Performance	112 %	111 %	112 %	116 %	121 %	120 %	113 %	117 %	113 %	119 %	118 %	115 %	116 %
	Resultado	89,8 %	88,4 %	89,2 %	92,4 %	96,8 %	95,7 %	90,6 %	93,7 %	90,5 %	95,2 %	94,8 %	91,9 %	92,5 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes 20,0 %		102 %	104 %	105 %	102 %	101 %	102 %	104 %	103 %	105 %	104 %	104 %	105 %	104 %
Ind 9.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)														
100,0 %	Performance	102 %	104 %	105 %	102 %	101 %	102 %	104 %	103 %	105 %	104 %	104 %	105 %	104 %
	Resultado	96,5 %	98,7 %	99,8 %	97,1 %	95,9 %	97,2 %	98,7 %	97,4 %	99,7 %	99,1 %	98,7 %	99,8 %	98,3 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social 20,0 %		108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	108 %
Ind 10.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço														
100,0 %	Performance	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	108 %
	Resultado	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,9

Resumo Centros Distritais (início)

M12 / 2015	QUAR	Eficácia	OB 01	Eficiência	OB 04	OB 05	Qualidade	OB 06	OB 07	OB 08	OB 09
Aveiro	123 %			122 %		122 %	123 %	125 %	92 %	114 %	105 %
Beja	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	115 %	123 %	105 %
Braga	120 %			125 %		125 %	117 %	125 %	104 %	121 %	105 %
Bragança	123 %			121 %		121 %	125 %	125 %	116 %	125 %	105 %
Castelo Branco	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	119 %	125 %	105 %
Coimbra	120 %			116 %		116 %	123 %	125 %	116 %	119 %	105 %
Évora	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	117 %	121 %	105 %
Faro	122 %			120 %		120 %	123 %	125 %	115 %	106 %	105 %
Guarda	124 %			124 %		124 %	125 %	125 %	118 %	101 %	105 %
Leiria	122 %			117 %		117 %	125 %	125 %	112 %	125 %	105 %
Lisboa	101 %			99 %		99 %	103 %	107 %	88 %	119 %	97 %
Portalegre	119 %			111 %		111 %	125 %	125 %	116 %	121 %	105 %
Porto	116 %			125 %		125 %	110 %	125 %	108 %	83 %	105 %
Santarém	114 %			109 %		109 %	119 %	125 %	114 %	91 %	105 %
Setúbal	123 %			125 %		125 %	121 %	125 %	106 %	113 %	105 %
Viana do Castelo	113 %			115 %		115 %	119 %	125 %	90 %	97 %	105 %
Vila Real	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	110 %	125 %	105 %
Viseu	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	119 %	93 %	105 %

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários

OB03. Garantir a recuperação de valores indevidos

OB10. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

QUAR CNP

M12 / 2015

104 %

Eficácia - CNP

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - CNP

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - CNP

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - CNP

Eficiência - CNP

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - CNP

OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - CNP

Qualidade - CNP

104 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - CNP — M12 / 2015 — 101 %

OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - CNP

OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - CNP — M12 / 2015 — 107 %

OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - CNP

OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - CNP

Anexo 6

Monitorização Mensal dos Centros Distritais

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Aveiro 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Aveiro

123 %

M12 / 2015

Eficácia - Aveiro

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Aveiro !

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Aveiro

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Aveiro

Eficiência - Aveiro

122 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Aveiro !

OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Aveiro	T4 / 2015	122 %	

Qualidade - Aveiro

123 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Aveiro	M12 / 2015 !	125 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Aveiro	M12 / 2015 !	92 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Aveiro	M12 / 2015	114 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Aveiro	M12 / 2015	105 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Aveiro			

QUAR Aveiro — M12 / 2015 — 123 %

Eficácia - Aveiro

Eficiência - Aveiro — 122 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Aveiro					122 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	61,2 %	122 %	100,0 %

Qualidade - Aveiro — 123 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Aveiro					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43,0 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	89,81 %	225 %	57,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Aveiro					92 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	84,3 %	99 %	55,0 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	66,9 %	84 %	45,0 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Aveiro					114 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	12	300	10	9	125 %	52,0 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	21	300	18	22	95 %	33,0 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	93,7 %	117 %	15,0 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Aveiro					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100,0 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Beja 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Beja

125 %

M12 / 2015

Eficácia - Beja

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Beja

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Beja

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Beja

Eficiência - Beja

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Beja	!		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Beja	T4 / 2015	125 %	

Qualidade - Beja

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Beja	M12 / 2015	125 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Beja	M12 / 2015	115 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Beja	M12 / 2015	123 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Beja	M12 / 2015	105 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Beja			

QUAR Beja — M12 / 2015 — 125 %

Eficácia - Beja

Eficiência - Beja — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Beja					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	91,5 %	183 %	100,0 %

Qualidade - Beja — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Beja					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43,0 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	73,25 %	183 %	57,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Beja					115 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	95,4 %	112 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	95,2 %	119 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Beja					123 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	17	300	15	12	129 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	15	300	13	13	113 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	99,1 %	124 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Beja					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,9 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Braga 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Braga

120 %

M12 / 2015

Eficácia - Braga

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Braga !

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Braga

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Braga

Eficiência - Braga

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Braga

OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Braga	T4 / 2015	125 %

Qualidade - Braga

117 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Braga	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Braga	M12 / 2015 !	104 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Braga	M12 / 2015	121 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Braga	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Braga		

QUAR Braga — M12 / 2015 — 120 %

Eficácia - Braga

Eficiência - Braga — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Braga					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	74,9 %	150 %	100 %

Qualidade - Braga — 117 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Braga					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	58,45 %	146 %	57 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Braga					104 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	90,4 %	106 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	80,6 %	101 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Braga					121 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	32	300	28	22	131 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	26	300	23	24	108 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	94,1 %	118 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Braga					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Bragança 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Bragança

123 %

M12 / 2015

Eficácia - Bragança

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Bragança

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Bragança

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Bragança

Eficiência - Bragança

121 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Bragança		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Bragança	T4 / 2015	121 %

Qualidade - Bragança

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Bragança	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Bragança	M12 / 2015	116 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Bragança	M12 / 2015	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Bragança	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Bragança		

QUAR Bragança — M12 / 2015 — 123 %

Eficácia - Bragança

Eficiência - Bragança — 121 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Bragança					121 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	60,6 %	121 %	100 %

Qualidade - Bragança — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Bragança					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	59,68 %	149 %	57 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Bragança					116 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	92,9 %	109 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	98,8 %	124 %	45 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Bragança					125 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	20	300	18	8	160 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18	300	16	8	156 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	99,1 %	124 %	15 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Bragança					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Castelo Branco 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Castelo Branco

125 %

M12 / 2015

Eficácia - Castelo Branco	OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Castelo Branco		
	OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Castelo Branco		
	OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Castelo Branco		
Eficiência - Castelo Branco	OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Castelo Branco		
125 %	OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Castelo Branco	T4 / 2015	125 %
Qualidade - Castelo Branco	OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Castelo Branco	M12 / 2015	125 %
	OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Castelo Branco	M12 / 2015	119 %
	OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Castelo Branco	M12 / 2015	125 %
	OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Castelo Branco	M12 / 2015	105 %
125 %	OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Castelo Branco		

QUAR Castelo Branco — M12 / 2015 — 125 %

Eficácia - Castelo Branco

Eficiência - Castelo Branco — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Castelo Branco					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	69,2 %	138 %	100 %

Qualidade - Castelo Branco — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Castelo Branco					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	73,82 %	185 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Castelo Branco					119 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	98,9 %	116 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	97,3 %	122 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Castelo Branco					125 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	10	300	9	8	120 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12	300	10	8	133 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	97,5 %	122 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Castelo Branco					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Coimbra 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Coimbra

120 %

M12 / 2015

Eficácia - Coimbra

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Coimbra

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Coimbra

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Coimbra

Eficiência - Coimbra

116 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Coimbra		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Coimbra	T4 / 2015	116 %

Qualidade - Coimbra

123 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Coimbra	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Coimbra	M12 / 2015	116 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Coimbra	M12 / 2015	119 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Coimbra	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Coimbra		

QUAR Coimbra — M12 / 2015 — 120 %

Eficácia - Coimbra

Eficiência - Coimbra — 116 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Coimbra					116 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	57,8 %	116 %	100 %

Qualidade - Coimbra — 123 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Coimbra					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	70,37 %	176 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Coimbra					116 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	97,0 %	114 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	95,6 %	119 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Coimbra					119 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	22	300	19	18	118 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18	300	16	15	117 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	98,9 %	124 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Coimbra					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Évora 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Évora

125 %

M12 / 2015

Eficácia - Évora

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Évora

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Évora

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Évora

Eficiência - Évora

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Évora		!	
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Évora	T4 / 2015	125 %	

Qualidade - Évora

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Évora	M12 / 2015	125 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Évora	M12 / 2015	117 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Évora	M12 / 2015	121 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Évora	M12 / 2015	105 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Évora			

QUAR Évora M12 / 2015 125 %

Eficácia - Évora

Eficiência - Évora 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Évora					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	72,6 %	145 %	100 %

Qualidade - Évora 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Évora					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	85,17 %	213 %	57 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Évora					117 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	95,5 %	112 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	97,3 %	122 %	45 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Évora					121 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	15	300	13	12	120 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	13	300	11	10	123 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	97,3 %	122 %	15 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Évora					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,8 %	105 %	100 %

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Faro 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Faro

122 %

M12 / 2015

Eficácia - Faro

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Faro

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Faro

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Faro

Eficiência - Faro

120 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Faro			
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Faro	T4 / 2015	!	120 %

Qualidade - Faro

123 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Faro	M12 / 2015		125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Faro	M12 / 2015		115 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Faro	M12 / 2015	!	106 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Faro	M12 / 2015		105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Faro			

QUAR Faro — M12 / 2015 — 122 %

Eficácia - Faro

Eficiência - Faro — 120 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Faro					120 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	59,9 %	120 %	100 %

Qualidade - Faro — 123 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Faro					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	79,74 %	199 %	57 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Faro					115 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	99,4 %	117 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	90,5 %	113 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Faro					106 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	23	300	20	19	117 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18	300	16	20	89 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	86,1 %	108 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Faro					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital da Guarda 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Guarda

124 %

M12 / 2015

Eficácia - Guarda

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Guarda		!	
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Guarda			
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Guarda			

Eficiência Guarda

124 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Guarda		!	
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Guarda	T4 / 2015	!	124 %

Qualidade - Guarda

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Guarda	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Guarda	M12 / 2015	118 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Guarda	M12 / 2015	101 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Guarda	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Guarda		

QUAR Guarda — M12 / 2015 — 124 %

Eficácia - Guarda

Eficiência - Guarda — 124 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Guarda					124 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	62,0 %	124 %	100 %

Qualidade - Guarda — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Guarda					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	85,31 %	213 %	57 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Guarda					118 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	97,6 %	115 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	96,6 %	121 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Guarda					101 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	15	300	13	16	93 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	16	300	14	15	106 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	92,5 %	116 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Guarda					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Leiria 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Leiria

122 %

M12 / 2015

Eficácia - Leiria

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Leiria

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Leiria

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Leiria

Eficiência - Leiria

117 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Leiria		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Leiria	T4 / 2015	117 %

Qualidade - Leiria

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Leiria	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Leiria	M12 / 2015	112 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Leiria	M12 / 2015	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Leiria	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Leiria		

QUAR Leiria — M12 / 2015 — 122 %

Eficácia - Leiria

Eficiência - Leiria — 117 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Leiria					117 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	58,6 %	117 %	100 %

Qualidade - Leiria — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Leiria					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	87,30 %	218 %	57 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Leiria					112 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	91,3 %	107 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	94,1 %	118 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Leiria					125 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	9	300	8	6	133 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12	300	10	10	117 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	98,0 %	123 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Leiria					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Lisboa 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Lisboa

101 %

M12 / 2015

Eficácia - Lisboa

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Lisboa !

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Lisboa

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Lisboa

Eficiência - Lisboa

99 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Lisboa

OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Lisboa	T4 / 2015	99 %	

Qualidade - Lisboa

103 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Lisboa	M12 / 2015	107 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Lisboa	M12 / 2015 !	88 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Lisboa	M12 / 2015 !	119 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Lisboa	M12 / 2015 !	97 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Lisboa			

QUAR Lisboa — M12 / 2015 — 101 %

Eficácia - Lisboa

Eficiência - Lisboa — 99 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Lisboa					99 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	49,7 %	99 %	100 %

Qualidade - Lisboa — 103 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Lisboa					107 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	37,51 %	94 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Lisboa					88 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	93,1 %	110 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	49,7 %	62 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Lisboa					119 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	14	300	12	10	129 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18	300	16	17	106 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	89,3 %	112 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Lisboa					97 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	92,5 %	97 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Portalegre 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Portalegre

119 %

M12 / 2015

Eficácia - Portalegre

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Portalegre		!	
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Portalegre			
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Portalegre			

Eficiência - Portalegre

111 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Portalegre		!	
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Portalegre	T4 / 2015	!	111 %

Qualidade - Portalegre

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Portalegre	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Portalegre	M12 / 2015	116 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Portalegre	M12 / 2015	121 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Portalegre	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Portalegre		

QUAR Portalegre — M12 / 2015 — 119 %

Eficácia - Portalegre

Eficiência - Portalegre — 111 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Portalegre					111 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	55,5 %	111 %	100 %

Qualidade - Portalegre — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Portalegre					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	71,88 %	180 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Portalegre					116 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	98,5 %	116 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	93,2 %	117 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Portalegre					121 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	15	300	13	10	133 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12	300	10	10	117 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	70,2 %	88 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Portalegre					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,9 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital do Porto 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Porto

116 %

M12 / 2015

Eficácia - Porto

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Porto

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Porto

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Porto

Eficiência - Porto

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Porto			
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Porto	T4 / 2015	125 %	

Qualidade - Porto

110 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Porto	M12 / 2015	125 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Porto	M12 / 2015	108 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Porto	M12 / 2015	83 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Porto	M12 / 2015	105 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Porto			

QUAR Porto — M12 / 2015 — 116 %

Eficácia - Porto

Eficiência - Porto — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Porto					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	79,5 %	159 %	100 %

Qualidade - Porto — 110 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Porto					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	98,7 %	123 %	43 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	63,31 %	158 %	57 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Porto					108 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	97,9 %	115 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	79,8 %	100 %	45 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Porto					83 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	22	300	19	28	73 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	21	300	18	24	86 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	90,3 %	113 %	15 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Porto					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,9 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Santarém 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Santarém

114 %

M12 / 2015

Eficácia - Santarém

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Santarém		!
OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Santarém		
OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Santarém		

Eficiência - Santarém

109 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Santarém		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Santarém	T4 / 2015	109 %

Qualidade - Santarém

119 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Santarém	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Santarém	M12 / 2015	114 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Santarém	M12 / 2015 !	91 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Santarém	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Santarém		

QUAR Santarém — M12 / 2015 — 114 %

Eficácia - Santarém

Eficiência - Santarém — 109 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Santarém					109 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	54,3 %	109 %	100 %

Qualidade - Santarém — 119 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Santarém					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43,0 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	78,21 %	196 %	57,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Santarém					114 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	98,8 %	116 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	89,3 %	112 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Santarém					91 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	16	300	14	17	94 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	15	300	13	19	73 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	93,4 %	117 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Santarém					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Setúbal 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Setúbal

123 %

M12 / 2015

Eficácia - Setúbal

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Setúbal

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Setúbal

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Setúbal

Eficiência - Setúbal

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Setúbal		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Setúbal	T4 / 2015	125 %

Qualidade - Setúbal

121 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Setúbal	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Setúbal	M12 / 2015 !	106 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Setúbal	M12 / 2015 !	113 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Setúbal	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Setúbal		

QUAR Setúbal — M12 / 2015 — 123 %

Eficácia - Setúbal

Eficiência - Setúbal — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Setúbal					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	100,6 %	201 %	100 %

Qualidade - Setúbal — 121 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Setúbal					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43,0 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	75,71 %	189 %	57,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Setúbal					106 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	90,5 %	106 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	85,1 %	106 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Setúbal					113 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	20	300	18	17	115 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	24	300	21	22,0	108 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	91,7 %	115 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Setúbal					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Viana do Castelo 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Viana do Castelo

113 %

M12 / 2015

Eficácia - Viana do Castelo

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Viana do Castelo

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Viana do Castelo

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Viana do Castelo

Eficiência - Viana do Castelo

115 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Viana do Castelo		!	
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viana do Castelo	T4 / 2015	115 %	

Qualidade - Viana do Castelo

111 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viana do Castelo	M12 / 2015	125 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viana do Castelo	M12 / 2015 !	90 %	
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viana do Castelo	M12 / 2015 !	97 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viana do Castelo	M12 / 2015	105 %	
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Viana do Castelo			

QUAR Viana do Castelo — M12 / 2015 — 113 %

Eficácia - Viana do Castelo

Eficiência - Viana do Castelo — 115 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viana do Castelo					115 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	57,3 %	115 %	100 %

Qualidade - Viana do Castelo — 111 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viana do Castelo					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	43,0 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	69,31 %	173 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viana do Castelo					90 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	79,0 %	93 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	68,4 %	86 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viana do Castelo					97 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	20	300	18	24	80 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	25	300	22	22	112 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	97,7 %	122 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viana do Castelo					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,6 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Vila Real 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Vila Real

125 %

M12 / 2015

Eficácia - Vila Real

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Vila Real !

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Vila Real

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Vila Real

Eficiência - Vila Real

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Vila Real		
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Vila Real	T4 / 2015	125 %

Qualidade - Vila Real

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Vila Real	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Vila Real	M12 / 2015	110 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Vila Real	M12 / 2015	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Vila Real	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Vila Real		

QUAR Vila Real — M12 / 2015 — 125 %

Eficácia - Vila Real

Eficiência - Vila Real — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Vila Real					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	69,8 %	140 %	100 %

Qualidade - Vila Real — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Vila Real					161 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	10,7 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	67,27 %	168 %	57 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Vila Real					110 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	93,8 %	110 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	88,7 %	111 %	45 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Vila Real					125 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	10	300	9	6	140 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12	300	10	8	133 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	100,0 %	125 %	15 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Vila Real					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	100,0 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Viseu 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Viseu

M12 / 2015

125 %

Eficácia - Viseu

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Viseu !

OB02.Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários - Viseu

OB03.Garantir a recuperação de valores indevidos - Viseu

Eficiência - Viseu

125 %

OB04.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação - Viseu

OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viseu	T4 / 2015	125 %

Qualidade - Viseu

125 %

OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viseu	M12 / 2015	125 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viseu	M12 / 2015	119 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viseu	M12 / 2015 !	93 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viseu	M12 / 2015	105 %
OB10.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Viseu		

QUAR Viseu — M12 / 2015 — 125 %

Eficácia - Viseu

Eficiência - Viseu — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viseu					125 %	100,0 %
Ind 05.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	50 %	300	55 %	98,4 %	197 %	100 %

Qualidade - Viseu — 125 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viseu					125 %	25,0 %
Ind 06.1 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	80 %	300	85 %	100,0 %	125 %	10,7 %
Ind 06.2 % de trabalhadores com formação	40,00 %	300	45,00 %	90,18 %	225 %	57 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viseu					119 %	25,0 %
Ind 07.1 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	85 %	300	90 %	99,2 %	117 %	55 %
Ind 07.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	300	85 %	97,3 %	122 %	45 %
OB08.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viseu					93 %	25,0 %
Ind 08.1 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	15	300	13	18,0	80 %	52 %
Ind 08.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	16	300	14	16,0	100 %	33 %
Ind 08.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80 %	300	88 %	98,4 %	123 %	15 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viseu					105 %	25,0 %
Ind 09.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	300	99 %	99,9 %	105 %	100 %

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

Resumo Centros Distritais (inicio)

M12 / 2015	QUAR	Eficácia	OB 01	Eficiência	OB 04	OB 05	Qualidade	OB 06	OB 07	OB 08	OB 09
Aveiro	123 %			122 %		122 %	123 %	125 %	92 %	114 %	105 %
Beja	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	115 %	123 %	105 %
Braga	120 %			125 %		125 %	117 %	125 %	104 %	121 %	105 %
Bragança	123 %			121 %		121 %	125 %	125 %	116 %	125 %	105 %
Castelo Branco	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	119 %	125 %	105 %
Coimbra	120 %			116 %		116 %	123 %	125 %	116 %	119 %	105 %
Évora	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	117 %	121 %	105 %
Faro	122 %			120 %		120 %	123 %	125 %	115 %	106 %	105 %
Guarda	124 %			124 %		124 %	125 %	125 %	118 %	101 %	105 %
Leiria	122 %			117 %		117 %	125 %	125 %	112 %	125 %	105 %
Lisboa	101 %			99 %		99 %	103 %	107 %	88 %	119 %	97 %
Portalegre	119 %			111 %		111 %	125 %	125 %	116 %	121 %	105 %
Porto	116 %			125 %		125 %	110 %	125 %	108 %	83 %	105 %
Santarém	114 %			109 %		109 %	119 %	125 %	114 %	91 %	105 %
Setúbal	123 %			125 %		125 %	121 %	125 %	106 %	113 %	105 %
Viana do Castelo	113 %			115 %		115 %	111 %	125 %	90 %	97 %	105 %
Vila Real	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	110 %	125 %	105 %
Viseu	125 %			125 %		125 %	125 %	125 %	119 %	93 %	105 %

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários

OB03. Garantir a recuperação de valores indevidos

OB10. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

Anexo 7
Questionários de Satisfação dos Utentes

Centro Contacto – canal telefone

ISS, I.P . n.º de telefone _____ dia do contacto _____

Bom dia/Boa tarde. O meu nome é _____- (NOME e APELIDO) do INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P. Estou a realizar um questionário sobre a satisfação de clientes e agradecia a sua colaboração se possível. Como habitualmente, toda a informação prestada terá carácter confidencial. Está disponível neste momento?

→ Sim **(F.1)**
→ Não **AGRADECER E TERMINAR A ENTREVISTA**

F.1 - O Sr. (ª) tem 16 ou mais anos?

SIM P.1
AGRADECER E TERMINAR A ENTREVISTA ← NÃO .....

P.1 – Gostaria que nos confirmasse se na Semana de ……, contactou o centro de contacto da SEGURANÇA SOCIAL (808 266 266 / 272 345 313 – chamadas do estrangeiro)?

SIM 1
TERMINAR ← NÃO.....
NS/NR .....

TERMINAR ← **NÃO É O PRÓPRIO**

P.1.1 – Relativamente a essa chamada e utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente Satisfeito, como classifica o tempo de espera até ser atendido pelo Assistente?

'___'

P.2 – E quais os motivos principais da chamada? (VÁRIAS RESPOSTAS)
(LEIA OPÇÕES SEMPRE QUE NECESSÁRIO)

2.A ← IDENTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO – PESSOA COLETIVA ……
2.B ← GESTÃO DE REMUNERAÇÕES ……..
2.C ← IDENTIFICAÇÃO E QUALIFICAÇÃO – PESSOA SINGULAR ……
2.D ← TRABALHADORES INDEPENDENTES ……
2.E ← CONTRIBUIÇÕES ..... ……
2.F ← DOENÇA..... ……
2.G ← PARENTALIDADE ..... ……
2.H ← PRESTAÇÕES FAMILIARES ..... ……
2.I ← DESEMPREGO ..... ……
2.J ← RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO ... ……
2.k ← PENSÕES, SUBSÍDIOS E COMPLEMENTOS ...
2.L ← COMPLEMENTO SOLIDÁIRO PARA IDOSOS E PENSÕES SOCIAIS ..... …….
2.M ← RPC - REGIME PÚBLICO DE CAPITALIZAÇÃO…..
2.N ← SEGURANÇA SOCIAL DIRETA …….
2.O – ATENDIMENTO POR MARCAÇÃO

OUTRAS. _____ '___'___'
_____

P.3 – Pensando nesse contacto efectuado e utilizando uma escala entre 1 e 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente Satisfeito, como classifica o assistente com quem falou, quantos aos factores que lhe vou apresentar?

1 - AMABILIDADE E DISPONIBILIDADE DO ASSISTENTE ..... '___'

2 - CLAREZA E OBJETIVIDADE NA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA ..... '___'

3 - CONHECIMENTOS DEMONSTRADOS PELO ASSISTENTE ..... '___'

4 - COMPREENSÃO DA QUESTÃO COLOCADA ..... '___'

P.4 – O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se esclarecido?

P.4.1 ← SIM, ESTÁ ESCLARECIDO 1
P.4.2 ← NÃO ESTÁ ESCLARECIDO 2
P.4.3 ← NS/NR 9

P.5 – O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?

P.5.1 – SIM, FOI RESOLVIDO NESSE CONTACTO

P.5.2 – SIM, FOI RESOLVIDO DE OUTRA FORMA

P.5.3 – NÃO ESTÁ RESOLVIDO

P.5.4 – NÃO SABE/ NÃO RESPONDE

P.6 – Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 completamente satisfeito, como classifica:

P.6.1 – ESCLARECIMENTO PRESTADO AO MOTIVO DA CHAMADA

,___,

P.6.2 – E que classificação atribuiria de forma global ao:

- CENTRO DE CONTACTO DA SEGURANÇA SOCIAL (808 266 266)

‘___’

SE P.6.2 IGUAL A 1 OU 2 ----------PASSAR À P.6.3
SE P.6.2 IGUAL OU SUPERIOR A 3 -------P.7

P.6.3 – Quais as principais razões pelas quais não se considera satisfeito?

_____

_____

P.7 – Se não tivesse ligado para o Centro de Contacto da Segurança Social de que forma teria tentado esclarecer este assunto? (NÃO SUGERIR NADA)

- CONTACTAVA DIRECTAMENTE UM BALCÃO DA SEG. SOCIAL …….. . 1
- CONTACTAVA VIA TELEFONE UM BALCÃO DA SEG. SOCIAL …….. . 1
- CONTACTAVA SEG. SOCIAL DIRECTA ….. 1
- CONTACTAVA LOJA DO CIDADÃO ……. 1
- ENVIAVA E-MAIL PARA SEG.SOCIAL……. 1
- OUTROS _____ ‘___’___’

P.8 – De que forma teve conhecimento do CENTRO DE CONTACTO DA SEGURANÇA SOCIAL (808 266 266)? (NÃO SUGERIR NADA)

- NA INTERNET …..……. 1
- SITE DA SEGURANÇA SOCIAL …….. 1
- NO CONTACTO COM UM BALCÃO DA SEGURANÇA SOCIAL ……. 1
- ATRAVÉS AMIGOS / FAMILIARES ……..… 1
- DOCUMENTAÇÃO ENVIADA PELA SEGURANÇA SOCIAL ……. 1
- CONTACTO TELEFÓNICO COM UM BALCÃO DA SEGURANÇA SOCIAL ……. 1
- NAS PÁGINAS AMARELAS / LISTAS TELEFÓNICAS 1
- ATRAVÉS DA COMUNICAÇÃO SOCIAL … 1
- OUTROS _____ ‘___’___’

P.9 – Qual a probabilidade de recomendar o CENTRO DE CONTACTO DA SEGURANÇA SOCIAL a um amigo, familiar ou colega?

Por favor, responda utilizando uma escala de um a cinco, em que 5 significa que recomendaria claramente e 1 que nunca recomendaria.

,___,___,

1

O Instituto da Segurança Social, I.P. está a realizar um questionário sobre a satisfação de clientes, pelo que agradecemos a sua colaboração. Como habitualmente, toda a informação prestada terá caráter confidencial.

Questionário

: *1. Relativamente ao contacto por correio eletrónico feito através da Segurança Social Direta no mês de junho e utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente Insatisfeito e 5 significa completamente Satisfeito, como classifica:

	1	2	3	4	5
Facilidade de acesso ao contacto por correio eletrónico	○	○	○	○	○
O tempo de resposta por parte da Segurança Social	○	○	○	○	○

: *2. Qual o motivo do contacto?
Selecione todas as que se apliquem

- ☐ Pedido de Informação
- ☐ Reclamação
- ☐ Denúncia
- ☐ Outro: _____

: *3. E quais os temas principais do contacto?
Selecione todas as que se apliquem

- ☐ Identificação e Qualificação - Pessoa Coletiva
- ☐ Gestão de Remunerações
- ☐ Identificação e Qualificação - Pessoa Singular
- ☐ Trabalhadores Independentes
- ☐ Contribuições
- ☐ Doença
- ☐ Parentalidade
- ☐ Prestações Familiares

- [ ] Desemprego
- [ ] Rendimento Social de Inserção
- [ ] Pensões, Subsídios e Complementos
- [ ] Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais
- [ ] RPC - Regime Público de Capitalização
- [ ] Segurança Social Direta
- [ ] DRI/DRO
- [ ] Outro: _____

: *4. Pensando nesse contacto e utilizando uma escala entre 1 e 5, em que 1 significa completamente Insatisfeito e 5 significa completamente Satisfeito, como classifica o Assistente que lhe respondeu quanto aos fatores:

	1	2	3	4	5
Cordialidade na resposta	○	○	○	○	○
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	○	○	○	○	○

: *5. O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se esclarecido?
Escolha uma das seguintes respostas

- ○ Sim, está esclarecido
- ○ Não está esclarecido
- ○ Outro: _____

: *6. O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?
Escolha uma das seguintes respostas

- ○ Sim, foi resolvido nesse contacto
- ○ Sim, foi resolvido de outra forma
- ○ Não está resolvido
- ○ Outro: _____

: *7. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente Insatisfeito e 5 completamente Satisfeito, como classifica:

	1	2	3	4	5
Resposta obtida ao seu pedido de	○	◉	○	○	○

esclarecimento					
Que classificação atribuiria de forma global ao contacto por e-mail da Segurança Social Direta	○	○	◉	○	○

: *7.1. Quais as principais razões pelas quais não se considera satisfeito?

: *8. Se não tivesse enviado pedido de esclarecimento via Segurança Social Direta, de que forma teria tentado esclarecer o seu assunto?
Selecione todas as que se apliquem

- ☐ Contactava diretamente um serviço de atendimento da Segurança Social
- ☐ Contactava via telefone a Segurança Social
- ☐ Outro:

: *9. De que forma teve conhecimento da Segurança Social Direta (www.seg-social.pt)?
Selecione todas as que se apliquem

- ☐ Na Internet
- ☐ No contacto com um serviço da Segurança Social
- ☐ Através de amigos e/ou familiares
- ☐ Documentação enviada pela Segurança Social
- ☐ Site da Segurança Social
- ☐ Contacto telefónico com a Segurança Social (808266266)
- ☐ Através da Comunicação Social
- ☐ Outro:

**: *
10. Qual a probabilidade de recomendar o contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por favor, responda utilizando uma escala de 0 a 10, em que 10 significa que										

recomendaria claramente, 0 significa que nunca recomendaria e 5 significa que tem uma posição neutra.	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

[D]

Avaliação de Satisfação Clientes da Segurança Social - Atendimento Presencial

O Instituto da Segurança Social, I.P. está a realizar um questionário sobre a satisfação de clientes, pelo que agradecemos a sua colaboração. Como habitualmente, toda a informação prestada terá caráter confidencial.

Questionário

No dia 25 de junho dirigiu-se a um serviço de atendimento da Segurança Social. Gostaríamos que nos respondesse a algumas questões relativamente a esse contacto.

***1. Distrito**
Escolha uma das seguintes respostas

Por favor, selecione...

***2. Serviço**
Escolha uma das seguintes respostas

Por favor, selecione...

***3. E quais os temas principais do contacto?**
Selecione todas as que se apliquem

- [ ] Identificação e Qualificação - Pessoa Coletiva
- [ ] Gestão de Remunerações
- [ ] Identificação e Qualificação - Pessoa Singular
- [ ] Trabalhadores Independentes
- [ ] Contribuições
- [ ] Doença
- [ ] Parentalidade
- [ ] Prestações Familiares
- [ ] Desemprego
- [ ] Rendimento Social de Inserção
- [ ] Pensões, Subsídios e Complementos
- [ ] Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais
- [ ] RPC - Regime Público de Capitalização
- [ ] Segurança Social Direta
- [ ] DRI/DRO
- [ ] Outro:

***4. Hoje foi a primeira vez, nunca veio antes tratar deste assunto**

○ Sim ○ Não

***6. Sexo**

○ Feminino ○ Masculino

***7. Idade**
Escolha uma das seguintes respostas

○ Até 24 anos
○ 25 a 44 anos
○ 45 a 64 anos
○ Mais de 65 anos

***8. Situação perante o trabalho**
Escolha uma das seguintes respostas

Por favor, selecione...

***9. Indique o seu grau de satisfação com o Atendimento:**

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não Sei/Não Respondo
Tempo de espera até ser atendido	○	○	○	○	○
Simpatia e cortesia dos funcionários	○	○	○	○	○
Identificação dos funcionários através do seu nome	○	○	○	○	○
Competência/conhecimentos técnicos dos funcionários	○	○	○	○	○
Clareza e rigor na informação prestada	○	○	○	○	○
Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido pelo funcionário	○	○	○	○	○
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	○	○	○	○	○

***10. Indique o seu grau de satisfação com a Informação:**

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não Sei/Não Respondo
Informação disponível (folhetos, cartazes...)	○	○	○	○	○
Informação de fácil compreensão	○	○	○	○	○
Clareza das cartas que recebe da Segurança Social	○	○	○	○	○
Visibilidade da existência do livro de reclamações	○	○	○	○	○
Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões	○	○	○	○	○
Simplicidade dos impressos utilizados	○	○	○	○	○

*****
11. Indique o seu grau de satisfação com as Instalações:

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não Sei/Não Respondo
Identificação exterior do edifício	○	○	○	○	○
Arrumação/organização e limpeza	○	○	○	○	○
Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos	○	○	○	○	○
Condições de conforto	○	○	○	○	○
Sistema de marcação de vez	○	○	○	○	○
Instalações sanitárias	○	○	○	○	○

***12. Indique o seu grau de satisfação com a Proximidade e Horário:**

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não Sei/Não Respondo
Localização do Serviço Local	○	○	○	○	○
Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, invisuais...)	○	○	○	○	○
Horários de atendimento	○	○	○	○	○

***13. Avaliação global do serviço prestado no Atendimento da Segurança Social**
Escolha uma das seguintes respostas

○ Muito satisfeito

○ Satisfeito

○ Insatisfeito

○ Muito insatisfeito

○ Não Sei/Não Respondo

***14. Grau de satisfação com a Segurança Social**
Escolha uma das seguintes respostas

- ◯ Muito satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Muito insatisfeito
- ◯ Não Sei/Não Respondo

***15. Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, http://www.seg-social.pt?**

◯ Sim ◯ Não

***16. Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?**

◯ Sim ◯ Não

***17. Já contactou o Atendimento telefónico da Segurança Social, através do número 808266266?**

◯ Sim ◯ Não

[D]

Tabela de equivalências entre as perguntas constantes no modelo proposto pelo CCAS
e os 3 questionários de satisfação dos clientes aplicados no ISS, IP

Modelo CCAS		Correspondências		
		Presencial	Centro de Contacto	Correio electrónico
1.	**Imagem Global da Organização**			
1.1	Desempenho da organização	Grau de satisfação com a Segurança Social (Q. 14)	Não correspondente.	Não correspondente.
1.2	Cortesia dos colaboradores que lidam com os clientes no local de atendimento ao público	Simpatia e cortesia dos funcionários (Q. 9)	Não correpondente.	Não correpondente.
1.3	Cortesia dos colaboradores que atendem por telefone os clientes	Não correpondente.	Amabilidade e disponibilidade do assistente (Q. 3)	Não correpondente.
1.4	Igualdade de tratamento praticada na organização	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
1.5	Flexibilidade e autonomia que os colaboradores da área do atendimento têm para resolver as situações individuais	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
1.6	Melhorias implementadas recentemente na organização	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
1.7	Impacto da organização na qualidade de vida dos cidadãos/clientes	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
2.	**Envolvimento e participação**			
2.1	Possibilidade de sugerir melhoria	Não correpondente.	Quais as principais razões pelas quais não se considera satisfeito? (Q. 6.3)	Quais as principais razões pelas quais não se considera satisfeito? (Q. 7.1)
2.2	Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
2.3	Aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
2.4	Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)	Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões (Q.10)	Não correpondente.	Não correpondente.
2.5	Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)	Visibilidade da existência do livro de reclamações (Q.10)	Não correpondente.	Não correpondente.
2.6	Existência de uma comissão de utentes	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
2.7	Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.	**Acessibilidade**			
3.1	Localização do serviço: proximidade de transportes públicos	Localização do Serviço Local	Não correpondente.	Não correpondente.
3.2	Facilidade de estacionamento do automóvel perto do local de atendimento	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.3	Nível de acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)	Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, invisuais...) (Q. 12)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.4	Horário de atendimento	Horários de atendimento (Q. 12)	Não correspondente.	Não correpondente.
3.5	Informação disponível no local de atendimento	Informação disponível (folhetos, cartazes...) (Q. 10)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.6	Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados presencialmente através de Multibanco	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.7	Sistemas interactivos de divulgação das actividades/informações	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.8	Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados (Ex. Lojas do Cidadão e/ou Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC)	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.9	Existência de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas	Já contactou o atendimento telefónico da Segurança Social, através do número 300 502 502? (Q. 17)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.10	Nível de simplificação dos formulários (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)	Simplicidade dos impressos utilizados (Q. 10)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.11	Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico	Não correpondente.	Não correpondente.	O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se esclarecido? (Q. 5)
3.12	Informação disponíveis *on-line*	Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, http://www.seg-social.pt? (Q. 15)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.13	Existência de serviços disponíveis *on-line*	Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na internet? (Q. 16)	Não correpondente.	Não correpondente.
3.14	Variedade de formulários disponíveis online	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
3.15	Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados on-line e através de Multibanco	Não correpondente.	Não correpondente.	Não correpondente.
4.	**Produtos e serviços**			
4.1	Satisfação global com os produtos entregues	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
4.2	Satisfação global com os serviços prestados	Avaliação global do serviço prestado no Atendimento da Segurança Social (Q. 13)	Que classificação atribuiria de forma global ao Centro de Contacto da Segurança Social (Q. 6.2)	Que classificação atribuiria de forma global ao contacto por e-mail da Segurança Social Direta (Q. 7)
4.3	Clareza da informação	Informação de fácil compreensão (questão 10)	Clareza e objetividade na informação disponibilizada (Q. 3.2)	Clareza e objetividade na informação disponibilizada
4.4	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	Não correpondente.	Esclarecimento prestado ao motivo da chamada (Q. 6.1)	Não correpondente.
4.5	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	Clareza e rigor na informação prestada (Q. 9)	Não correpondente.	Não correpondente.
4.6	Qualidade dos produtos/serviços (correspondência com o esperado)	Não correpondente.	Não correspondente.	Não correspondente.
4.7	Tempo de resposta às solicitações	Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido pelo funcionário (Q. 9) ou não correspondente, dependendo se está em causa o tempo de atendimento ou o tempo que decorre do atendimento até o cliente ter uma resposta ao seu pedido, por exemplo, pedido de AFCJ.	Não correspondente.	O tempo de resposta por parte da Segurança Social (Q. 1)
4.8	Tempo de resposta às reclamações		Não correspondente.	

Anexo 8
Balanço Social do ISS, IP 2015

BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2015

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 090310000

Ministério: Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço / Entidade: Instituto da Segurança Social, IP

NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO

(Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2015	8285
Em 31 de Dezembro de 2015	7318

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2014 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2014 na folha "Criterio"

Contato(s) do(s) responsável(eis) pelo preenchimento

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 300 510 335

E-mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt

Data 17 de março de 2016

BALANÇO SOCIAL 2015

ÍNDICE DE QUADROS

CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro
Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro
Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro
Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro
Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro
Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro
Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação
Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento
Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género
Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro
Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro
Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género
Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género
Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género
Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal
Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios
Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais
Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género
Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho
Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano
Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano
Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo
Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano
Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho
Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração
Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
Quadro 30: Despesas anuais com formação

CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 31: Relações profissionais
Quadro 32: Disciplina

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	Cargo Político / Mandato		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo determinável		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo		CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código do Trabalho a termo (certo ou incerto)		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																1							0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)															3								3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															16	14							16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)															82	211							82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															135	393							135	393	528
Técnico Superior			3	17					320	1.925													323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									542	2.916													542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar									134	329													134	329	463
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático									22	18													22	18	40
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspecção			58	118					1	2													59	120	179
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	0
Docente Ensino Universitário																							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																							0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário									6	51													6	51	57
Médico																							0	0	0
Enfermeiro																							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										1													0	1	1
Técnico Superior de Saúde																							0	0	0
Chefia Tributária																							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	0
Pessoal Aduaneiro																							0	0	0
Conservador e Notário																							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	0
Oficial de Justiça																							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																							0	0	0
Polícia Judiciária																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																							0	0	0
Guarda Prisional																							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	0
Bombeiro																							0	0	0
Polícia Municipal																							0	0	0
Total	0	0	61	135	0	0	0	0	1.025	5.242	0	0	0	0	236	619	0	0	0	0	0	0	1.322	5.996	7.318

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	166	137	303
Total	166	137	303

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses.

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																									0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																1									0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)													1		1		1								3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)									1		6	2	3	6	2	1	2	3	2	2					16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)							1	1	9	26	28	83	19	40	11	38	6	12	8	10		1			82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)								2	23	40	18	106	21	58	10	50	39	71	24	62		4			135	393	528
Técnico Superior					1	5	7	71	48	275	91	647	65	451	40	212	39	185	30	76	2	20			323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							5	24	67	244	104	457	74	489	87	557	125	768	76	344	4	33			542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar							3	2	11	15	16	28	19	55	43	71	27	112	15	38		8			134	329	463
Aprendizes e praticantes																									0	0	0
Informático											5	3	2	4	6	1	5	6	3	4	1				22	18	40
Magistrado																									0	0	0
Diplomata																									0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									0	0	0
Pessoal de Inspecção						1	1	5	14	18	15	46	7	25	5	8	10	8	6	9	1				59	120	179
Pessoal de Investigação Científica																									0	0	0
Docente Ensino Universitário																									0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																									0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário										2		3	1	9	1	14		20	4	2		1			6	51	57
Médico																									0	0	0
Enfermeiro																									0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																1									0	1	1
Técnico Superior de Saúde																									0	0	0
Chefia Tributária																									0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																									0	0	0
Pessoal Aduaneiro																									0	0	0
Conservador e Notário																									0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																									0	0	0
Oficial de Justiça																									0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																									0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																									0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																									0	0	0
Polícia Judiciária																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																									0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																									0	0	0
Guarda Prisional																									0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																									0	0	0
Bombeiro																									0	0	0
Polícia Municipal																									0	0	0
Total	0	0	0	0	1	6	17	105	173	620	283	1.375	212	1.137	206	954	254	1.185	168	547	8	67	0	0	1.322	5.996	7.318

Prestações de Serviços	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa																									0	0	0
Avença							4	2	4	9	7	2	3	1	12	14	49	64	76	39	11	5		1	166	137	303
Total	0	0	0	0	0	0	4	2	4	9	7	2	3	1	12	14	49	64	76	39	11	5	0	1	166	137	303

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																			0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)														1					0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	2												1						3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	7	2	1			2	1	4	3	1	1	3	2	1	1			1	16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)	1	3	2	1	25	82	33	70	4	23	5	11	4	8	3	9	5	4	82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	1		1	2	29	120	23	81	14	35	5	25	10	24	28	40	24	66	135	393	528
Técnico Superior	15	70	14	150	120	626	76	680	27	153	22	109	16	86	19	42	14	26	323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	8	6	35	150	590	76	527	73	625	41	284	51	237	75	338	66	272	542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar	1		1	1	29	52	33	48	20	69	10	31	17	45	11	56	12	27	134	329	463
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático			1		1		6	5	4	2	2	1	4	3	3	6	1	1	22	18	40
Magistrado																			0	0	0
Diplomata																			0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0
Pessoal de Inspecção	5	5	5	8	19	59	10	27	1	4	2	5	3	2	10	6	4	4	59	120	179
Pessoal de Investigação Cientifica																			0	0	0
Docente Ensino Universitário																			0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						9	1	4		5	1	5		13	4	12		3	6	51	57
Médico																			0	0	0
Enfermeiro																			0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												1							0	1	1
Técnico Superior de Saúde																			0	0	0
Chefia Tributária																			0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																			0	0	0
Pessoal Aduaneiro																			0	0	0
Conservador e Notário																			0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																			0	0	0
Oficial de Justiça																			0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																			0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																			0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																			0	0	0
Policia Judiciária																			0	0	0
Policia de Segurança Pública - Oficial																			0	0	0
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia																			0	0	0
Policia de Segurança Pública - Agente																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																			0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																			0	0	0
Guarda Prisional																			0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																			0	0	0
Bombeiro																			0	0	0
Policia Municipal																			0	0	0
Total	36	88	31	197	373	1.540	259	1.446	146	917	89	475	108	420	154	509	126	404	1.322	5.996	7.318

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																					0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																				1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)															2				1		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															14	13	2	1			16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)															75	194	7	17			82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						2	10	10	17	42	54	117		9	53	202	1	11			135	393	528
Técnico Superior			1						1	1	7	11	6	38	287	1.772	20	117	1	3	323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			2	6	11	37	56	224	78	529	332	1.805	4	19	56	277	3	19			542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	4	24	44	26	48	32	80	13	28	36	117			1	8					134	329	463
Aprendizes e praticantes																					0	0	0
Informático									1		6	5			14	13	1				22	18	40
Magistrado																					0	0	0
Diplomata																					0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																					0	0	0
Pessoal de Inspecção							1		4		4	4	1	3	45	106	4	6		1	59	120	179
Pessoal de Investigação Científica																					0	0	0
Docente Ensino Universitário																					0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																					0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário												2	1	6	3	41	2	2			6	51	57
Médico																					0	0	0
Enfermeiro																					0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																		1			0	1	1
Técnico Superior de Saúde																					0	0	0
Chefia Tributária																					0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																					0	0	0
Pessoal Aduaneiro																					0	0	0
Conservador e Notário																					0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																					0	0	0
Oficial de Justiça																					0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																					0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																					0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																					0	0	0
Polícia Judiciária																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																					0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																					0	0	0
Guarda Prisional																					0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																					0	0	0
Bombeiro																					0	0	0
Polícia Municipal																					0	0	0
Total	2	4	27	50	37	87	99	314	114	600	439	2.061	12	75	550	2.626	40	174	2	5	1.322	5.996	7.318

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa																					0	0	0
Avença															166	137					166	137	303
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	166	137	0	0	0	0	166	137	303

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				3			0	3	3
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			1				1	0	1
Técnico Superior		2	2	8		1	2	11	13
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		8	5	12		1	5	21	26
Assistente operacional, operário, auxiliar				1			0	1	1
Aprendizes e praticantes							0	0	0
Informático				2			0	2	2
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência							0	0	0
Pessoal de Inspecção		1					0	1	1
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Polícia Municipal							0	0	0
Total	0	11	8	26	0	2	8	39	47

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa							0	0	0
Avença			1				1	0	1
Total	0	0	1	0	0	0	1	0	1

NOTAS:

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, **não naturalizados**, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																									0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																									0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																									0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																									0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)									1			1	1		1	1		2	1						4	4	8
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)										1		1	1	2		2	2	1	3	5		1			6	13	19
Técnico Superior										3	5	18	3	17	5	9	4	18	1	6	1	3			19	74	93
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									1	4	2	12	1	11	4	30	2	39	9	20		2			19	118	137
Assistente operacional, operário, auxiliar								1	2		1	2	4	3	9	14	7	10	3	3					26	33	59
Aprendizes e praticantes																									0	0	0
Informático																				2					0	2	2
Magistrado																									0	0	0
Diplomata																									0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									0	0	0
Pessoal de Inspecção												1		2			1								1	3	4
Pessoal de Investigação Científica																									0	0	0
Docente Ensino Universitário																									0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																									0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário														1		2		3	1						1	6	7
Médico																									0	0	0
Enfermeiro																									0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																1									0	1	1
Técnico Superior de Saúde																									0	0	0
Chefia Tributária																									0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																									0	0	0
Pessoal Aduaneiro																									0	0	0
Conservador e Notário																									0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																									0	0	0
Oficial de Justiça																									0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																									0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																									0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																									0	0	0
Polícia Judiciária																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																									0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																									0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																									0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																									0	0	0
Guarda Prisional																									0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																									0	0	0
Bombeiro																									0	0	0
Polícia Municipal																									0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	4	8	8	35	10	36	19	59	16	73	18	36	1	6	0	0	76	254	330

Prestações de Serviços	menos de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa																									0	0	0
Avença																1	1	1							1	2	3
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3

NOTAS:

Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)										1					0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)									1						1	0	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)									1				1		2	0	2
Dirigente intermédio de 2º grau a)														8	0	8	8
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)									1				4	15	5	15	20
Técnico Superior				2	3	6	1	4	1	2			2	27	7	41	48
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					4	6		5					12	15	16	26	42
Assistente operacional, operário, auxiliar			1	18									2	23	3	41	44
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático						1							3	1	3	2	5
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspecção		2												6	0	8	8
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário														22	0	22	22
Médico															0	0	0
Enfermeiro														1	0	1	1
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								1						3	0	4	4
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
Total	0	2	1	20	7	13	1	10	4	3	0	0	24	121	37	169	206

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa			0
Avença			0
Total	0	0	0

Notas:

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive;

* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de orgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do periodo experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expulsiva		Mobilidade		Cedência		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																				1			0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)																				1			0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)																				2		1	0	3	3
Dirigente intermédio de 2º grau a)				1															1	2	2	9	3	12	15
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			2	6										1	2	4					7	2	11	13	24
Técnico Superior																					3	13	3	13	16
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																					4	21	4	21	25
Assistente operacional, operário, auxiliar																					2	5	2	5	7
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático																							0	0	0
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspecção			2	1							4	4			1	5				1		1	7	12	19
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	0
Docente Ensino Universitário																							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																							0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																						1	0	1	1
Médico																							0	0	0
Enfermeiro																							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																						1	0	1	1
Técnico Superior de Saúde																							0	0	0
Chefia Tributária																							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	0
Pessoal Aduaneiro																							0	0	0
Conservador e Notário																							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	0
Oficial de Justiça																							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																							0	0	0
Polícia Judiciária																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																							0	0	0
Guarda Prisional																							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	0
Bombeiro																							0	0	0
Polícia Municipal																							0	0	0
Total	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0	4	4	0	1	3	9	0	0	1	7	18	54	30	83	113

NOTAS:

Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ /Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Revogação (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Mobilidade		Cedência		Outras situações		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																													0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																													0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																													0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																													0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)																													0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																													0	0	0
Técnico Superior	1		1	3		15		1								3							24	68			3	39	29	129	158
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		5	3	6	15	54																	14	62		1	13	25	45	153	198
Assistente operacional, operário, auxiliar					4	21	1	2								1							8	13		3	55	404	68	444	512
Aprendizes e praticantes																													0	0	0
Informático					2																		3						5	0	5
Magistrado																													0	0	0
Diplomata																													0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																													0	0	0
Pessoal de Inspecção																											1	3	1	3	4
Pessoal de Investigação Científica																													0	0	0
Docente Ensino Universitário																													0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																													0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					2																			4			4	138	6	142	148
Médico																													0	0	0
Enfermeiro				1																							3	4	3	5	8
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																											1	26	1	26	27
Técnico Superior de Saúde																													0	0	0
Chefia Tributária																													0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																													0	0	0
Pessoal Aduaneiro																													0	0	0
Conservador e Notário																													0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																													0	0	0
Oficial de Justiça																													0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																													0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																													0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																													0	0	0
Polícia Judiciária																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																													0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																													0	0	0
Guarda Prisional																													0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																													0	0	0
Bombeiro																													0	0	0
Polícia Municipal																													0	0	0
Total	1	5	4	10	23	90	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	49	147	0	4	80	639	158	902	1.060

NOTAS:

Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior			177			177
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			186			186
Assistente operacional, operário, auxiliar						0
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência						0
Pessoal de Inspecção						0
Pessoal de Investigação Científica						0
Docente Ensino Universitário						0
Docente Ensino Superior Politécnico						0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Técnico Superior de Saúde						0
Chefia Tributária						0
Pessoal de Administração Tributária						0
Pessoal Aduaneiro						0
Conservador e Notário						0
Oficial dos Registos e do Notariado						0
Oficial de Justiça						0
Forças Armadas - Oficial b)						0
Forças Armadas - Sargento b)						0
Forças Armadas - Praça b)						0
Polícia Judiciária						0
Polícia de Segurança Pública - Oficial						0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia						0
Polícia de Segurança Pública - Agente						0
Guarda Nacional Republicana - Oficial						0
Guarda Nacional Republicana - Sargento						0
Guarda Nacional Republicana - Guarda						0
Serviço Estrangeiros Fronteiras						0
Guarda Prisional						0
Outro Pessoal de Segurança c)						0
Bombeiro						0
Polícia Municipal						0
Total	0	0	363	0	0	363

Notas:

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)											0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0	0	0
Técnico Superior									3	10	3	10	13
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									5	30	5	30	35
Assistente operacional, operário, auxiliar									5	1	5	1	6
Aprendizes e praticantes											0	0	0
Informático									1	1	1	1	2
Magistrado											0	0	0
Diplomata											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência											0	0	0
Pessoal de Inspecção							1	2		3	1	5	6
Pessoal de Investigação Científica											0	0	0
Docente Ensino Universitário											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico											0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0	0	0
Médico											0	0	0
Enfermeiro											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0	0	0
Técnico Superior de Saúde											0	0	0
Chefia Tributária											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária											0	0	0
Pessoal Aduaneiro											0	0	0
Conservador e Notário											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado											0	0	0
Oficial de Justiça											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)											0	0	0
Polícia Judiciária											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0	0	0
Guarda Prisional											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)											0	0	0
Bombeiro											0	0	0
Polícia Municipal											0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	1	2	14	45	15	47	62

NOTAS:

(1) e (2) - Artigos 156º,157º e 158 da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfasado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico (*)		Isenção de horário		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)														1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)													3		3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													16	14	16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)													82	211	82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)													135	393	135	393	528
Técnico Superior	1	8	303	1.645		14	16	250	2	6	1	18		1	323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	32	132	477	2.451	12	88	14	236	6	7	1	2			542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar	42	48	75	182	11	44	2	10	4	45					134	329	463
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático			22	15		1		2							22	18	40
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspecção	11	22	48	80				17				1			59	120	179
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		7	6	39		5									6	51	57
Médico															0	0	0
Enfermeiro															0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								1							0	1	1
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
Total	86	217	931	4.412	23	152	32	516	12	58	2	21	236	620	1.322	5.996	7.318

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

(*) Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia jornada (Lei 84/2015, de 7/08)

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo								PNT inferior ao praticado a tempo completo										TOTAL		Total
									Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)				
							células abertas para indicar nº horas/semana		*células abertas para indicar nº horas/semana*												
	35 horas		40 horas		42 horas				<= 27 horas		> 27 horas e <= 33 horas		> 33 horas e <= 40 horas								
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																			0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)				1															0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)			3																3	0	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)			16	14															16	14	30
Dirigente intermédio de 2º grau a)			82	211															82	211	293
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			135	393															135	393	528
Técnico Superior			322	1.924					0	8	1	7	0	3					323	1.942	2.265
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			541	2.914					1	2									542	2.916	3.458
Assistente operacional, operário, auxiliar			134	329															134	329	463
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático			22	18															22	18	40
Magistrado																			0	0	0
Diplomata																			0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0
Pessoal de Inspecção			59	119										1					59	120	179
Pessoal de Investigação Científica																			0	0	0
Docente Ensino Universitário																			0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário			6	51															6	51	57
Médico																			0	0	0
Enfermeiro																			0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				1															0	1	1
Técnico Superior de Saúde																			0	0	0
Chefia Tributária																			0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																			0	0	0
Pessoal Aduaneiro																			0	0	0
Conservador e Notário																			0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																			0	0	0
Oficial de Justiça																			0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																			0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																			0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																			0	0	0
Polícia Judiciária																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																			0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																			0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																			0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																			0	0	0
Guarda Prisional																			0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																			0	0	0
Bombeiro																			0	0	0
Polícia Municipal																			0	0	0
Total	0	0	1.320	5.975	0	0	0	0	1	10	1	7	0	4	0	0	0	0	1.322	5.996	7.318

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o **número de trabalhadores** que o praticam;

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;

(*) - Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime: indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;

Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Trabalho suplementar nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	48:45	276:39					241:00	1478:50			289:45	1755:29	2045:14
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	55:42	910:58					1376:27	4999:13			1432:09	5910:11	7342:20
Assistente operacional, operário, auxiliar	20814:04	4468:31					1802:38	6396:36			#VALOR!	10865:07	#VALOR!
Aprendizes e praticantes											0:00	0:00	0:00
Informático											0:00	0:00	0:00
Magistrado											0:00	0:00	0:00
Diplomata											0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência											0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção	78:30	108:30					169:30	247:30			248:00	356:00	604:00
Pessoal de Investigação Científica											0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário											0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico											0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário								16:00			0:00	16:00	16:00
Médico											0:00	0:00	0:00
Enfermeiro											0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde											0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária											0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária											0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro											0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário											0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado											0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)											0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional											0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)											0:00	0:00	0:00
Bombeiro											0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal											0:00	0:00	0:00
Total	182:57	5764:38	0:00	0:00	0:00	0:00	3589:35	13138:09	0:00	0:00	#VALOR!	18902:47	#VALOR!

NOTAS:

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho suplementar diurno e nocturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em **dias normais de trabalho** (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são especificas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho noturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno suplementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal					0:00	0:00	0:00
Total	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00

NOTAS:
Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "**trabalho nocturno suplementar**" neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casamento		Protecção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 1º grau a)																											0,0	0,0	0,0
Dirigente superior de 2º grau a)																											0,0	0,0	0,0
Dirigente intermédio de 1º grau a)															1,0	0,5										1,0	1,0	1,5	2,5
Dirigente intermédio de 2º grau a)			93,0	565,0	8,0	58,5	155,5	718,5		31,0		11,0	6,0		31,0	105,5						2,0			1,5	30,0	295,0	1.521,5	1.816,5
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			45,0	511,0	28,5	109,0	420,5	2.532,0		103,0		31,0	4,0	110,0	47,0	280,0					6,0	11,0			31,5	27,5	582,5	3.714,5	4.297,0
Técnico Superior	54,0	116,0	317,5	9.192,0	64,0	431,0	3.235,0	27.249,5	37,5	1.993,0	73,0	422,0	28,0	142,5	250,0	1.624,0				26,0	39,0	217,5	1,0	15,0	114,0	411,0	4.213,0	41.839,5	46.052,5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		82,0	189,0	4.232,0	150,0	852,0	8.236,5	64.578,5		3.595,5	38,0	861,0	206,5	815,5	594,5	4.035,5			26,0	43,0	104,5	560,5	6,0	74,0	174,5	621,0	9.725,5	80.350,5	90.076,0
Assistente operacional, operário, auxiliar		29,0	7,0	153,0	23,0	87,0	2.318,0	8.686,0	254,5	813,5	12,0	82,0	6,0	53,0	118,5	290,0			34,0		19,0	44,5			23,5	45,0	2.815,5	10.283,0	13.098,5
Aprendizes e praticantes																											0,0	0,0	0,0
Informático			15,0		14,0	3,0	388,0	445,0	179,0			2,0	4,0		8,0	20,0						1,0			8,5	0,5	616,5	471,5	1.088,0
Magistrado																											0,0	0,0	0,0
Diplomata																											0,0	0,0	0,0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0,0	0,0	0,0
Pessoal de Inspecção		15,0	40,0	299,0	12,0	29,0	357,5	1.604,0	0,5	183,0	4,0	8,0		2,0	55,0	137,0					3,0	15,0			45,5	22,0	517,5	2.314,0	2.831,5
Pessoal de Investigação Cientifica																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Universitário																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0,0	0,0	0,0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				7,0		10,0	332,0	1.182,5		112,0					3,0	52,5						3,0				4,5	335,0	1.371,5	1.706,5
Médico																											0,0	0,0	0,0
Enfermeiro																											0,0	0,0	0,0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								25,0																			0,0	25,0	25,0
Técnico Superior de Saúde																											0,0	0,0	0,0
Chefia Tributária																											0,0	0,0	0,0
Pessoal de Administração Tributária																											0,0	0,0	0,0
Pessoal Aduaneiro																											0,0	0,0	0,0
Conservador e Notário																											0,0	0,0	0,0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0,0	0,0	0,0
Oficial de Justiça																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Oficial b)																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Sargento b)																											0,0	0,0	0,0
Forças Armadas - Praça b)																											0,0	0,0	0,0
Polícia Judiciária																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0,0	0,0	0,0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0,0	0,0	0,0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0,0	0,0	0,0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0,0	0,0	0,0
Guarda Prisional																											0,0	0,0	0,0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0,0	0,0	0,0
Bombeiro																											0,0	0,0	0,0
Polícia Municipal																											0,0	0,0	0,0
Total	54,0	242,0	706,5	14.959,0	299,5	1.579,5	15.443,0	107.021,0	471,5	6.831,0	127,0	1.417,0	254,5	1.123,0	1.108,0	6.545,0	0,0	0,0	60,0	69,0	171,5	854,5	7,0	89,0	399,0	1.162,5	19.101,5	141.892,5	160.994,0

NOTAS:

Considerar o total de dias completos de ausência ou periodos de meio dia;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			201_REDUÇÃO OU MODIFICAÇÃO DA DURAÇÃO DE TRABALHO
40 horas	46	8:00	
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	46	8:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			202_ORGANIZAÇÃO DO TEMPO DE TRABALHO
40 horas	971	8:00	108_OUTRAS REIVINDICAÇÕES SALARIAIS
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	971	8:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: Dezembro

(Indicar o Nº de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

(Excluindo prestações de serviço)	Número de trabalhadores		
Género / Escalão de remunerações	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	535	2617	3152
1001-1250 €	239	1048	1287
1251-1500 €	97	520	617
1501-1750 €	189	955	1144
1751-2000€	21	94	115
2001-2250 €	84	317	401
2251-2500 €	25	147	172
2501-2750 €	14	40	54
2751-3000 €	66	193	259
3001-3250 €	5	7	12
3251-3500 €	25	40	65
3501-3750 €	3	5	8
3751-4000 €	4	4	8
4001-4250 €	1	1	2
4251-4500 €		1	1
4501-4750 €	11	6	17
4751-5000 €	2		2
5001-5250 €	1		1
5251-5500 €			0
5501-5750 €		1	1
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €			0
Total	1322	5996	7318

NOTAS:

i) Deve indicar o numero de trabalhadores em cada escalão por genero;

ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género

iii) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

iv) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

v) Não considerar o duodécimo do subsídio de natal

B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

Período de referência: mês de Dezembro

	Euros	
Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	505,00 €	505,00 €
Máxima (€)	5.170,49 €	5.684,04 €

NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.

Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais/ referer

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	131.265.530,30 €
Suplementos remuneratórios	7.268.744,58 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	8.509.780,25 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	43.038.008,98 €
Total	190.082.064,11 €

Nota:
(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.
(**) - registar as indemnizações por férias não gozadas e as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos.
Não incluir prestadores de serviços

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	130.733,35 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	128.506,13 €
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	310.044,32 €
Abono para falhas	291.947,64 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	586.618,79 €
Representação	5.604.118,53 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios	216.775,82 €
Total	7.268.744,58 €

Nota:
(*) - se não incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno).

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	262.468,53 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	37.735,17 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	7.642.885,39 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	566.691,16 €
Total	8.509.780,25 €

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	
Refeitórios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-económico	
Outros benefícios sociais	
Total	0,00 €

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						*In itinere*					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	7	1	1	3	2	0	3	1	0	1	1	0
	F	118	6	7	55	50	0	8	1	3	2	2	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	4		1	2	1		2		0	1	1	
	F	107		6	53	48		5		1	2	2	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	249		1	34	214		5		0	1	4	
	F	5.602		9	790	4.803		229		2	46	181	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	451		0	0	451		134		0	0	134	
	F	1.217		0	0	1.217		525		0	0	525	

Notas:

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	7
- absoluta	1
- parcial	6
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	57
Casos de incapacidade temporária e parcial	6
Total	70

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

Nota:

(*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho (*)		
Visitas aos postos de trabalho		

Nota:

(*) incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de Dezembro"), as despesas efeituadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	1
Visitas aos locais de trabalho	5
Outras	0

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

Nota:

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

Nota:

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador no exercício da sua profissão.

Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	10.236	100	0	0	10.336
Externas	1.159	59	4	2	1.224
Total	11.395	159	4	2	11.560

Notas:

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- **acção interna,** organizada pela entidade;
- **acção externa,** organizada por outras entidades;

- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0	0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)	1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau a)	43	10	53	25
Dirigente intermédio de 2º grau a)	940	93	1.033	272
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	2.030	73	2.103	471
Técnico Superior	2.925	879	3.804	1.701
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	3.679	129	3.808	2.051
Assistente operacional, operário, auxiliar	226	11	237	152
Aprendizes e praticantes	0	0	0	0
Informático	46	0	46	24
Magistrado	0	0	0	0
Diplomata	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0	0	0	0
Pessoal de Inspecção	407	13	420	153
Pessoal de Investigação Cientifica	0	0	0	0
Docente Ensino Universitário	0	0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico	0	0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	36	16	52	23
Médico	0	0	0	0
Enfermeiro	0	0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	2	0	2	1
Técnico Superior de Saúde	0	0	0	0
Chefia Tributária	0	0	0	0
Pessoal de Administração Tributária	0	0	0	0
Pessoal Aduaneiro	0	0	0	0
Conservador e Notário	0	0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado	0	0	0	0
Oficial de Justiça	0	0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)	0	0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)	0	0	0	0
Forças Armadas - Praça b)	0	0	0	0
Polícia Judiciária	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0	0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0	0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0	0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0	0	0	0
Guarda Prisional	0	0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)	0	0	0	0
Bombeiro	0	0	0	0
Polícia Municipal	0	0	0	0
Total	10.336	1.224	11.560	4.875
	Totais devem ser iguais aos do Q. 27			

Notas:

(*) - N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

(**) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante);

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Grupo/cargo/carreira/ Horas dEspendidas	Horas dEspendidas em acções internas	Horas dEspendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)	3:00	0:00	3:00
Dirigente superior de 2º grau a)	3:00	0:00	3:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)	321:00	80:00	401:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)	7264:30	1276:30	8541:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	13220:00	1538:00	#VALOR!
Técnico Superior	27436:30	10246:00	#VALOR!
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	29096:00	1639:30	#VALOR!
Assistente operacional, operário, auxiliar	2196:00	189:00	2385:00
Aprendizes e praticantes	0:00	0:00	0:00
Informático	362:30	0:00	362:30
Magistrado	0:00	0:00	0:00
Diplomata	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo	0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspecção	4301:00	164:00	4465:00
Pessoal de Investigação Científica	0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário	0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico	0:00	0:00	0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	381:00	191:00	572:00
Médico	0:00	0:00	0:00
Enfermeiro	0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	12:00	0:00	12:00
Técnico Superior de Saúde	0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária	0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária	0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro	0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário	0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado	0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)	0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)	0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia	0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento	0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda	0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras	0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional	0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)	0:00	0:00	0:00
Bombeiro	0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal	0:00	0:00	0:00

Notas:

Considerar as horas despendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 30: Despesas anuais com formação

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	58.986,37 €
Despesa com acções externas	0,00 €
Total	58.986,37 €

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade.

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	2.152
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	42
Processos instaurados durante o ano	47
Processos transitados para o ano seguinte	27
Processos decididos - total:	62
* Arquivados	25
* Repreensão escrita	8
* Multa	6
* Suspensão	14
* Demissão (1)	6
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	3
* Cessação da comissão de serviço	0

Notas:
(1) - para trabalhadores Nomeados
(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

Anexo 9
Avaliação Final do QUAR

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2015 — Última atualização: 2014 / 11 / 27

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

- OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social
- OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional
- OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes
- OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores
- OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

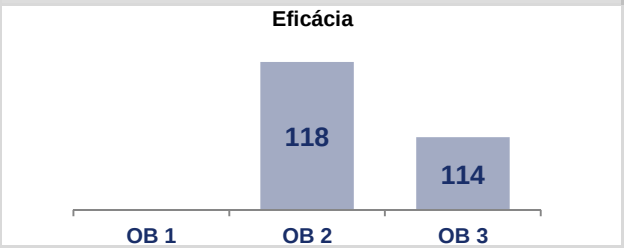
Objetivos Operacionais			Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015				
			Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result	Taxa de Realização
EFICÁCIA	**30%**								**116**
OB 1		Ponderação de 33,3%							97
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 1.1	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	59%	61%	55%	0%	60%	54%	97
	Peso	88%							
	Ind 1.2	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	64%	61%	50%	0%	60%	47%	95
	Peso	12%							
OB 2		Ponderação de 33,3%							118
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 2.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	6.216	5.637	7.735	300	8.509	8.612	111
	Peso	33,3%							
	Ind 2.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	29	44	34	2	37,4	42,1	124
	Peso	33,4%							
	Ind 2.3	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	n.a.	80%	0%	85%	95,24%	119
	Peso	33,3%							
OB 3		Ponderação de 33,3%							114
Garantir a recuperação de valores indevidos	Ind 3.1	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	n.a.	n.a.	175	10	200	200	114
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA	**30%**								**143**
OB 4		Ponderação de 50%							928
Aumentar a taxa de	Ind 4.1	Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior	n.a.	n.a.	10%	1%	13%	93%	928
	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 50%							143
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 5.1	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	n.a.	n.a.	50%	0%	55%	71%	143
	Peso	100%							
QUALIDADE	**40%**								**116**
OB 6		Ponderação de 20%							155
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 6.1	% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	n.a.	n.a.	80%	0%	85%	99,6%	124
	Peso	30%							
	Ind 6.2	% de trabalhadores com formação	n.a.	40%	40%	0%	45%	65,4%	164
	Peso	40%							
	Ind 6.3	Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	n.a.	94%	100%	10%	115%	174,6%	175
	Peso	30%							
OB 7		Ponderação de 20%							103
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	n.a.	n.a.	85%	0%	90%	94%	110
	Peso	55%							
	Ind 7.2	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	84%	83%	80%	0%	85%	75%	94
	Peso	45%							
OB 8		Ponderação de 20%							111
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	30	36	47	0	42	47	100
	Peso	52%							
	Ind 8.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	67	51	63	0	56	47	125
	Peso	33%							
	Ind 8.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	84%	80%	80%	0%	88%	93%	116
	Peso	15%							
OB 9		Ponderação de 20%							104
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 9.1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	99%	100%	95%	0%	99%	98%	104
	Peso	100%							
OB 10		Ponderação de 20%							108
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 10.1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,2	4,1	3,6	0	4,0	3,9	108
	Peso	100%							

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.560	18.560	0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.236.864	3.158.912	-77.952
Técnico Superior	12	7.900.992	7.076.928	-824.064
Coordenador Técnico	9	29.232	22.968	-6.264
Assistente Técnico	8	6.792.960	6.397.632	-395.328
Assistente operacional	5	1.104.320	537.080	-567.240
Total	70	19.082.928	17.212.080	-1.870.848

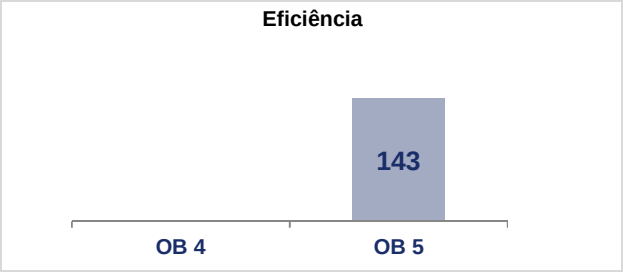
Orçamento (milhões de €) (correção do orçamento aprovado 2015)	Estimado	Realizado	Desvio (MC)
Funcionamento	21.946.519.700	21.742.991.644	-20.353
Investimento	3.269.350	2.845.339	-42

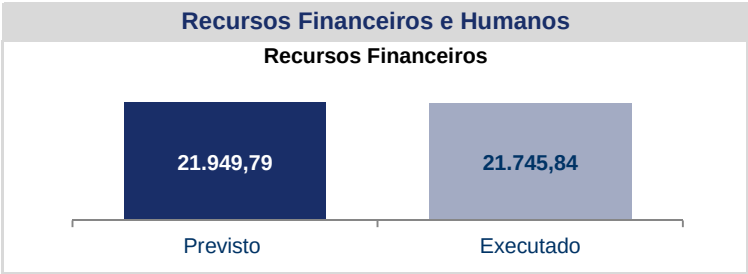
Parâmetros

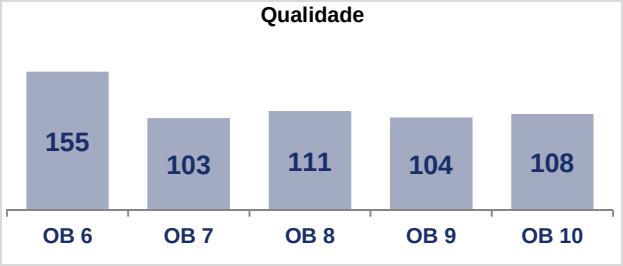


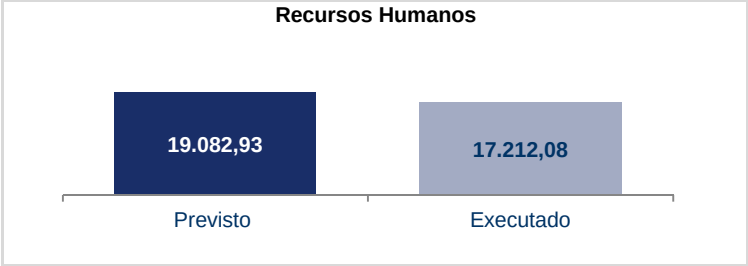
Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 30%	Ponderação 30%	Ponderação 40%
116%	**143%**	**116%**

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
124%		









Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado - meta n) / meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(meta n) - resultado / meta].
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SISS-COOP
Objetivo 2	SAF
Objetivo 3	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objetivo 4	Relatório de monitorização efetuado no DCGC
Objetivo 5	Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P.
Objetivo 6	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
Objetivo 7	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 8	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 9	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 10	Relatório concluido pelo DCGC nos meses de janeiro, abril, julho e outubro